

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

***NEW PUBLIC SERVICE* DALAM PENGURUSAN AKTA
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Zurriyatin Harlaninnur

NPM : 167310052

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PEKANBARU
2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat memiliki kesempatan menimba ilmu hingga jenjang pendidikan Strata satu (S1) di Universitas Islam Riau. Berkat rahmat dan karunia Nya pula penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “*New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Kerja keras dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M. Si.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Dr. Zainal, S.Sos., M.Si selaku pembimbing yang telah bersedia memberikan ilmu, masukan, membimbing serta mengarahkan hingga karya tulis ini dapat selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis. Penulis berharap ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi semua orang.

6. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayah Haria Fachruddin dan Ibu Darnella tercinta, Kakak Festi Istria Binagraha, beserta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga apa yang dicita-citakan dapat diwujudkan dengan baik.
7. Sahabat-sahabat terdekat yaitu Bella Rezkita Shelanda, Alifiya Rahmasari Sinyo, Aulia Safera Hidayad, Yunisa Nanda Pratama, Rahma Aulia serta teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2016 terutama kelas A dan sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan dan masukan dalam penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari berbagai kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Tetapi berkat dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak, proposal ini terselesaikan sesuai rencana. Semoga semua bimbingan, bantuan, semangat, ilmu pengetahuan, serta nasehat yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan pahala dan rahmat dari Allah SWT.

Pekanbaru, 28 Juli 2020

Penulis

Zurriyatin Harlaninnur

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II: STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	14
A. Studi Kepustakaan.....	14
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	14
2. Konsep Manajemen Pemerintahan.....	17
3. Konsep <i>New Public Service</i>	21
4. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Pikir.....	41
D. Konsep Operasional.....	42
E. Operasional Variabel.....	44
BAB III: METODE PENELITIAN.....	46
A. Tipe Penelitian.....	46

B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Informan.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Jenis dan Sumber Data.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	51
G. Jadwal Penelitian.....	52
H. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	53
BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	55
A. Gambaran Umum Kabupaten Karimun.....	55
B. Susunan Organisasi DUKCAPIL Karimun.....	57
C. Struktur Organisasi DUKCAPIL Karimun.....	58
D. Tugas Pokok DUKCAPIL Karimun.....	60
BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Identitas Responden.....	67
1. Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	67
2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
3. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	68
B. Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor DUKCAPIL Karimun.....	69
1. <i>Tangible</i>	69
2. <i>Reability</i>	75
3. <i>Courtesy</i>	79
C. Kendala New Public Service Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.....	82
1. Sarana Dan Prasarana.....	82
2. Sumber Daya Aparatur.....	82
BAB VI: PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA	87
A. Buku.....	87
B. Jurnal, Skripsi dan Tesis.....	89
C. Peraturan Perundang-Undangan.....	90
LAMPIRAN	91



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Karimun.....	10
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel II.2 Operasional Variabel.....	44
Tabel III.1 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	52
Tabel IV.1 Daftar Pembagian Wilayah Kabupaten Karimun.....	55
Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	67
Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Mekanisme Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	10
Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	41
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.....	59



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Konferehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zurriyatin Harlaninnur
Npm : 167310052
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditentukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun.

Pekanbaru, 2 Juli 2020

Zurriyatin Harlaninnur

**NEW PUBLIC SERVICE DALAM PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARIMUN**

ABSTRAK

ZURRIYATIN HARLANINNUR

167310052

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya kesadaran bagi masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil dan faktor-faktor penghambat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Indikator penilaian Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran yang digunakan meliputi, bukti fisik, kehandalan dan sikap. Metode penelitian yang berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun ini adalah deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor dan menganalisa *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah memaparkan peristiwa yang terjadi atau suatu proses yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran menyeluruh dan kompleks, melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan, serta dilakukan secara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah Wawancara, Observasi, Penelurusan dokumen dan Buku. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti meneliti dan menyimpulkan bahwa *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun berada pada penilaian belum cukup baik, karena dilihat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani belum maksimal dan sikap dari petugas yang masih sering membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus akta kelahiran. Saran yang dapat penulis berikan agar kedepannya semakin membaik, yaitu dengan penambahan fasilitas yang menunjang dan evaluasi kinerja dari pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

Kata Kunci : Pelayanan, Pengurusan dan Akta Kelahiran.

**NEW PUBLIC SERVICES ON CREATED THE BIRTH CERTIFICATE AT
THE POPULATION AND CIVIL REGISTRY OFFICE OF KARIMUN
REGENCY**

ABSTRACT

ZURRIYATIN HARLANINNUR

167310052

This research is motivated by a low of awareness for people who do not have a birth certificate. This study aims to determine the results and inhibiting factors of services provided by the Population and Civil Registry Office of Karimun Regency. The assessment indicators for Birth Certificate Services used is tangible, reability, and courtesy. The research method located at the Office of Population and Civil Registry of Karimun Regency is descriptive qualitative because this study explores and analyzes the New Public Service in the Management of Birth Certificates at the Population and Civil Registry Office of Karimun Regency. Descriptive qualitative research method is describing the events that occur or a process that is more intended to understand human problems in a social context by creating and presenting a comprehensive and complex picture, reporting views in detail from the source of the informant, and carried out naturally without any intervention from author. The techniques used to collect data in this study are Interviews, Observation, Document and Book Search. Based on this analysis technique the researchers examined and concluded that the New Public Service in Birth Certificate in the Population and Civil Registry Office of Karimun Regency was not good enough, because it was seen based on the level of satisfaction of the community served was not optimal and the attitude of the officers who still often made the community being lazy to make birth certificate. Suggestions that the author can give so that in the future it gets better is by adding additional facilities that support and evaluate the work of the Office of Population and Civil Registry of Karimun Regency.

Keywords: Services, Created and Birth Certificate.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat memiliki kesempatan menimba ilmu hingga jenjang pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Riau. Berkat rahmat dan karunia Nya pula penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “*New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Kerja keras dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas bagi kami untuk melaksanakan proses pembelajaran.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M. Si yang telah memberi izin kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan masukan serta nasihat kepada penulis.
4. Bapak Dr. Zainal, S.Sos., M.Si selaku pembimbing yang telah bersedia memberikan ilmu, masukan, membimbing serta mengarahkan hingga karya tulis ini dapat selesai.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis. Penulis berharap ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi semua orang.
6. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayah Haria Fachruddin dan Ibu Darnella tercinta, Kakak Festi Istria Binagraha, beserta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga apa yang dicita-citakan dapat diwujudkan dengan baik.
7. Sahabat-sahabat terdekat yaitu Bella Rezkita Shelanda, Alifiya Rahmasari Sinyo, Renni Kusuma, Aulia Safera Hidayad, Yunisa Nanda Pratama, Rahma Aulia serta teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2016 terutama kelas A dan sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan dan masukan dalam penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari berbagai kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Tetapi berkat dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak, proposal ini terselesaikan sesuai rencana. Semoga semua bimbingan, bantuan, semangat, ilmu pengetahuan, serta nasehat yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan pahala dan rahmat dari Allah SWT.

Pekanbaru, 2 Juli 2020

Penulis

Zurriyatin Harlaninnur

**NEW PUBLIC SERVICE DALAM PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARIMUN**

ABSTRAK

Zurriyatin Harlaninnur

167310052

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya kesadaran bagi masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil dan faktor-faktor penghambat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Indikator penilaian Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran yang digunakan meliputi, bukti fisik, kehandalan dan sikap. Metode penelitian yang berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun ini adalah deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor dan menganalisa *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah memaparkan peristiwa yang terjadi atau suatu proses yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran menyeluruh dan kompleks, melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan, serta dilakukan secara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah Wawancara, Observasi, Penelurusan dokumen dan Buku. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti meneliti dan menyimpulkan bahwa *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun berada pada penilaian belum cukup baik, karena dilihat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani belum maksimal dan sikap dari petugas yang masih sering membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus akta kelahiran. Saran yang dapat penulis berikan agar kedepannya semakin membaik, yaitu dengan penambahan fasilitas yang menunjang dan evaluasi kinerja dari pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

Kata Kunci : Pelayanan, Pengurusan dan Akta Kelahiran.

**NEW PUBLIC SERVICES ON CREATED THE BIRTH CERTIFICATE AT
THE POPULATION AND CIVIL REGISTRY OFFICE OF KARIMUN
REGENCY**

ABSTRACT

Zurriyatin Harlaninnur

167310052

This research is motivated by a low of awareness for people who do not have a birth certificate. This study aims to determine the results and inhibiting factors of services provided by the Population and Civil Registry Office of Karimun Regency. The assessment indicators for Birth Certificate Services used is tangible, reability, and courtesy. The research method located at the Office of Population and Civil Registry of Karimun Regency is descriptive qualitative because this study explores and analyzes the New Public Service in the Management of Birth Certificates at the Population and Civil Registry Office of Karimun Regency. Descriptive qualitative research method is describing the events that occur or a process that is more intended to understand human problems in a social context by creating and presenting a comprehensive and complex picture, reporting views in detail from the source of the informant, and carried out naturally without any intervention from author. The techniques used to collect data in this study are Interviews, Observation, Document and Book Search. Based on this analysis technique the researchers examined and concluded that the New Public Service in Birth Certificate in the Population and Civil Registry Office of Karimun Regency was not good enough, because it was seen based on the level of satisfaction of the community served was not optimal and the attitude of the officers who still often made the community being lazy to make birth certificate. Suggestions that the author can give so that in the future it gets better is by adding additional facilities that support and evaluate the work of the Office of Population and Civil Registry of Karimun Regency.

Keywords: Services, Created and Birth Certificate.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai sumber kehidupan konstitusional harus dapat menjadi pendorong perkembangan kehidupan berkonstitusional sebagai tatanan hidup yang terinternalisasi dalam setiap aspek kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 telah ditegaskan bahwa tujuan dibentuknya pemerintahan Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan negara perlu dibentuk Pemerintahan Pusat, Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Desa.

Negara Indonesia merupakan negara kesatuan yang terdiri dari daerah-daerah atau wilayah yang meliputi wilayah provinsi, wilayah perkotaan/kabupaten dan wilayah perdesaan. Untuk mengatur hubungan kewenangan antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah, maka di bentuk Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Undang-Undang tersebut diberikan sejumlah urusan, yaitu Urusan Wajib dan Urusan Pilihan. Sesuai dengan pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, yang terdiri dari pelayanan dasar yaitu:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan

- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

Urusan pemerintahan yang wajib tidak berkaitan dengan pelayanan dasar diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, meliputi:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Koperasi, usaha kecil dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan, dan
- r. Kearsipan.

Salah satu bagian dari urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar pada pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tersebut adalah Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan, penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan pada sektor lain. Oleh karena itu administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu tugas yang diserahkan pemerintah pusat kepada daerah, hal ini dianggap penting di karena kan kependudukan dan catatan sipil berkaitan dengan identitas seseorang.

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan publik pada era sekarang ini tidak dapat dielakkan dan harus dipenuhi. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masyarakat mengharapkan pemerintah dapat menjalankan fungsi dasarnya secara maksimal. Fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pengaturan, pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan. Fungsi pelayanan yang mengedepankan kesetaraan, dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan keadilan di dalam masyarakat. Selain itu, demi mencapai tujuan tersebut, pemerintah daerah perlu meningkatkan peran dari masyarakat ataupun swasta dalam setiap kegiatan pembangunan yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pemerintahan.

Kabupaten Karimun adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Ibu kota Kabupaten Karimun terletak di Tanjung Balai Karimun. Wilayah Kabupaten Karimun terdiri atas daratan dan perairan, dengan luas total wilayah mencapai 7.984 Km², dengan luasan perairan memiliki persentase jauh lebih besar (80.91%) sebanding luas daratan (19,09%). Berdasarkan perbandingan

luas antar kecamatan, Kecamatan Moro memiliki luas paling besar dengan persentase daratan 76,56% dan lautan 25,83%.

Kabupaten Karimun saat ini terdiri dari 250 buah pulau, dimana semua pulau sudah bernama dan sebanyak 57 pulau yang sudah berpenghuni. Dua pulau terbesar yang menjadi pusat permukiman dan sentra ekonomi adalah Pulau Karimun dan Kundur. Secara administratif, Kabupaten Karimun terdiri dari 12 Kecamatan, yaitu di antara nya sebagai berikut:

1. Kecamatan Moro
2. Kecamatan Durai
3. Kecamatan Tanjung Batu Kota
4. Kecamatan Tanjung Berlian
5. Kecamatan Sawang
6. Kecamatan Tanjung Balai
7. Kecamatan Buru
8. Kecamatan Meral
9. Kecamatan Tebing
10. Kecamatan Darussalam
11. Kecamatan Sebele
12. Kecamatan Sei. Buluh

Walaupun Kabupaten Karimun masih tergolong sebagai kota kecil, namun melihat fungsi daerah ini sebagai daerah transit maka akan menimbulkan berbagai permasalahan mendasar terkait dengan kependudukan. Migrasi Penduduk yang masih saja berlangsung serta besarnya persentase usia produktif di Kabupaten Karimun dapat menyebabkan meningkatnya laju pertumbuhan penduduk yang pada akhirnya akan memberikan tekanan yang besar terhadap sumber daya dan daya dukung alam yang tersedia. Kedekatan Kabupaten Karimun dengan Negara

tetangga, Singapura dan Malaysia serta Kota Batam sebagai pusat industri ditambah lagi dengan telah ditetapkannya Karimun sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB), semakin menimbulkan permasalahan-permasalahan kependudukan.

Salah satu urusan yang ditangani oleh pemerintah daerah Kabupaten Karimun adalah urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Maka berdasarkan Peraturan Bupati Karimun Nomor 36 Tahun 2016 tentang susunan organisasi dan uraian tugas unit kerja pada dinas daerah kabupaten karimun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah dibidang Administrasi Kependudukan berdasarkan Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi, yaitu meliputi:

1. Perumuskan kebijakan teknis di bidang pendaftaran dan migrasi penduduk, bidang pencatatan sipil serta bidang informasi dan pengelolaan kependudukan;
2. Pengkoordinasikan dan pengendalian seluruh kegiatan pada unit kerja dinas;
3. Pelaksanaan kebijakan dan pelayanan bidang pendaftaran dan migrasi penduduk, bidang pencatatan sipil dan bidang informasi dan pengelolaan kependudukan;
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Bupati dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan

Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Salah satu bagian yang menangani pengurusan Akta Kelahiran adalah Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, yaitu mempunyai tugas untuk melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:

1. Seksi Kelahiran dan Kematian
2. Seksi Perkawinan, Penceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan.

Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai tugas melakukan sebagian penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan Kelahiran, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

Peraturan yang dimaksud tersebut adalah peraturan di Bidang Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat mulai dari mencatat, mendaftarkan, serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting dan status seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga perlu didaftarkan dan dibukukan agar yang bersangkutan memiliki bukti kependudukan yang sah.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terdiri dari 16 jenis pelayanan. Dari beberapa pelayanan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti salah satu pelayanan yang diberikan yaitu

dalam pembuatan akta kelahiran. Akta adalah surat yang diberi tanda tangan yang memuat peristiwa-peristiwa yang menjadi dasar daripada suatu hak atau perikatan yang dibuat sebagai pembuktian.

Arti penting dari kepemilikan akta kelahiran yaitu menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, menjadi bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hal waris dari orang tuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak. Karena secara yuridis, anak berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Jika anak tersebut belum memiliki akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak tersebut tidak tercatat secara kewarganegaraan dan kependudukannya, serta tidak terlindungi keberadaannya.

Manfaat dari kepemilikan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

1. Menunjukkan hubungan hukum antara si anak dengan orang tuanya. Di dalam akta kelahiran tersebut disebutkan siapa bapak dan ibu dari si anak. Jadi akta kelahiran menentukan status hukum seseorang.

2. Merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak. Akta kelahiran membuktikan bahwa anak tersebut lahir di Indonesia dan menjadi warga negara Indonesia (WNI).
3. Sebagai salah satu persyaratan untuk mendaftar sekolah bagi setiap warga negara yang sejatinya berhak untuk mendapatkan pendidikan yang baik dari pemerintah. Namun, untuk mendapatkan hak tersebut tentu ada syarat yang harus dipenuhi terlebih dulu yaitu salah satunya dengan memiliki akta kelahiran.
4. Sebagai salah satu persyaratan untuk membuat Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kehadiran anak dalam keluarga tentu mengharuskan orang tua untuk mendaftarkannya dalam kartu keluarga dan ketika anak tumbuh dewasa, diharuskan untuk membuat kartu tanda penduduk yang amat sangat berguna untuk kehidupannya nanti. Namun, kartu keluarga dan kartu tanda penduduk tidak bisa diproses dan dimiliki oleh anak jika sebelumnya tidak memiliki akta kelahiran.
5. Sebagai salah satu persyaratan untuk melamar pekerjaan, terlebih jika mendaftar menjadi bagian dari Tentara Nasional Indonesia (TNI) atau Polisi Republik Indonesia (POLRI). Akta kelahiran adalah syarat mutlak yang harus dilampirkan.
6. Sebagai salah satu persyaratan untuk menggunakan hak pilih bagi seluruh warga Indonesia yang berusia di atas 17 tahun. Selain harus mempunyai kartu tanda penduduk, setiap warga juga diharuskan untuk memiliki akta kelahiran sebagai salah satu syaratnya.

Pembuatan akta kelahiran harus dilakukan bagi seluruh anak atau bayi yang baru lahir, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan persyaratan yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, yaitu sebagai berikut:

a. Persyaratan

a) Persyaratan Kutipan Akta Kelahiran Umum (dibawah 60 hari)

1. Surat Keterangan Kelahiran Dari Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan, Penolong Kelahiran (asli)
2. Foto Copy KK Orang Tua
3. Foto Copy KTP Orang Tua
4. Foto Copy Akta Perkawinan / Buku Nikah Orang Tua
5. Data Saksi-saksi (2 orang saksi)

b) Persyaratan Kutipan Akta Kelahiran Tambahan (diatas 60 hari)

1. Surat Keterangan Kelahiran Dari Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan, Penolong Kelahiran (asli)
2. Foto Copy KK Orang Tua
3. Foto Copy KTP Orang Tua
4. Foto Copy Akta Perkawinan / Buku Nikah Orang Tua

b. Prosedur

1. Rumah Sakit, Puskesmas, Bidan, Penolong Kelahiran Menerbitkan Surat Keterangan Lahir
2. Mengambil Formulir Pelaporan Kelahiran ke Loker Akta Kelahiran
3. Mengisi secara benar dan menandatangani Formulir Pelaporan Kelahiran
4. Menyerahkan berkas persyaratan ke Loker Akta Kelahiran
5. Berkas diproses

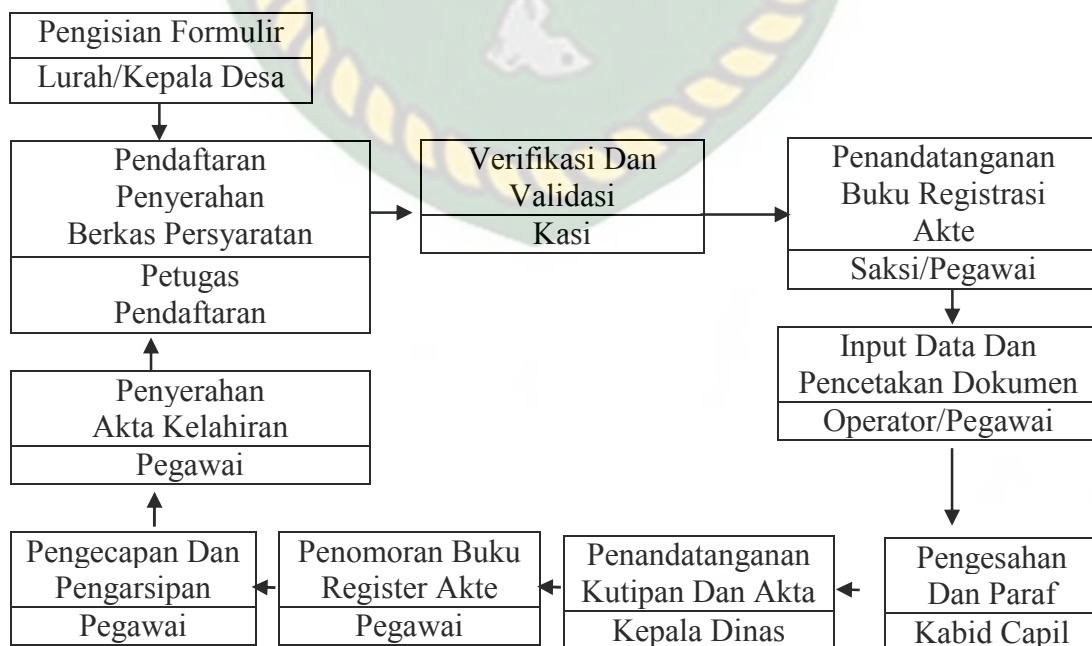
c. Waktu Penyelesaian 5 (lima) hari kerja setelah seluruh persyaratan terpenuhi

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun 2019

Dalam pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dikatakan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/ tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

Gambar I.1. Mekanisme pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun



Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun 2019

Tabel I.1 Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Karimun Berdasarkan Struktur Umur Tahun 2019

No	Umur	Mempunyai Akta Kelahiran	Tidak Mempunyai Akta Kelahiran
1.	0-4	17.915	766
2.	5-9	21.821	1.099
3.	10-14	17.768	2.153
4.	15-19	15.521	2.845
5.	20-24	12.325	8.760
6.	25-29	8.546	11.539
7.	30-34	5.523	14.239
8.	35-39	4.690	17.452
9.	40-44	3.717	17.061
10.	45-49	2.780	14.471
11.	50-54	2.189	11.652
12.	55-59	1.772	9.841
13.	60-64	1.256	7.774
14.	65-69	783	5.615
15.	70-74	407	3.421
16.	>75	475	4.335
Total		117.488	133.023

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun 2019

Keseluruhan pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil berjumlah 66 orang. Pada bidang pelayanan pencatatan sipil sendiri berjumlah 17 orang, dengan 5 orang yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil dan 12 orang yang berstatus sebagai pegawai honorer. Sedangkan pegawai yang bertugas melayani masyarakat berjumlah 3 orang.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya. Hal ini di dasari oleh beberapa fenomena yang penulis temui di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, diantaranya adalah:

1. Kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang sempit dan kurangnya tempat duduk untuk antri membuat masyarakat merasa kurang nyaman.
2. Masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Yaitu salah satunya adalah pembuatan akta yang tidak selesai tepat pada waktunya, sehingga hal ini menyebabkan masyarakat merasa tidak puas.
3. Sikap aparat dalam memberikan pelayanan dan masih sering di lihat petugas yang tidak berada di tempat saat jam kerja. Sikap dan perilaku dari birokrasi dalam memberikan pelayanan, artinya petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani sehingga menjadi keluhan dari sebagian masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengemukakan judul **“*New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun”**.

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan pada latar belakang masalah yang terdapat diatas, pokok permasalahan dalam penelitian ini akan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan “Bagaimana *New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun?”

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelaksanaan *New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

2. Kegunaan Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah menjadi tambahan referensi mengenai pelaksanaan *New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

2) Manfaat Akademis

Manfaat Akademis dari penelitian ini yaitu sebagai kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan jurusan Ilmu Pemerintahan.

3) Manfaat Empiris

Manfaat Empiris dari penelitian ini penulis berharap dengan kebenaran yang diperoleh penulis, dapat digunakan sebagai informasi serta gambaran yang lebih jelas untuk bahan penelitian bagi yang berminat dalam penelitian selanjutnya dibidang yang serupa.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sebagai acuan kerangka berpikir dalam penelitian ini penulis akan memaparkan teori-teori yang ada refensinya sebagai pendukung untuk pemecahan masalah yang telah dikemukakan diatas.

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang di gunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik.

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan pada hakikatnya adalah ilmu yang mempelajari gejala-gejala pemerintahan, yang meliputi hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan, pengaturan, kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat ke daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar (Syafie, 2011:15).

Pemerintah adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang di perintah akan jasa publik dan layanan sipil. Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dan menjalankan untuk mencapai tujuan negara dan yang menjalankan pemerintahan di sebut pemerintah (Ndraha, 2003: 32).

Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena beberapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta karismatik menjalankan roda pemerintahan (Syafiie, 2003: 18).

Secara umum, pemerintah adalah proses atau cara pemerintah dalam menjalankan wewenangnya di berbagai bidang (ekonomi, politik, administrasi, dan lain-lain) dalam rangka mengelola berbagai urusan negara untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam arti sempit, pemerintah adalah semua kegiatan, fungsi, tugas dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan negara. Sedangkan pengertian pemerintahan dalam arti luas adalah semua kegiatan yang bersumber pada kdaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah negara itu demi tercapainya tujuan negara.

Selain itu ditinjau dari definisi pemerintah, Syafiie (2005: 20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari pemerintahan, yang paling sedikit “kata perintah” tersebut memiliki dua unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memiliki kewenangan dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok pemerintahan sebagai berikut:

- a. Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia
- b. Memajukan kesejahteraan umum

- c. Mencerdaskan kehidupan bangsa
 - d. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial
- (Sedarmayanti, 2004: 9).

Pemerintahan dalam arti luas didefinisikan sebagai seluruh organ kekuasaan didalam negara, yaitu eksekutif, legislatif dan yudikatif. Bahkan dalam arti luas ini pemerintah di artikan sebagai pelaksanaan dari tugas-tugas seluruh badan-badan, lembaga-lembaga dan petugas-petugas yang diberi wewenang untuk mencapai tujuan negara. Namun dalam arti sempit pemerintah hanya mencakup organisasi fungsi-fungsi yang menjalankan tugas pemerintahan (eksekutif) yang biasa dilakukan oleh kabinet dan aparat-aparat lainnya dari tingkat pusat sampai ke daerah (Mahfud, 2001: 66).

Asas adalah dasar, pedoman atau sesuatu yang dianggap kebenaran, yang menjadi tujuan berpikir dan prinsip yang menjadi pegangan. Asas penyelenggaraan pemerintah di daerah adalah sebagai berikut:

1. Asas Desentralisasi

Adalah penyerahan sebagian urusan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

2. Asas Dekonsentrasi

Adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat atau kepala wilayah atau kepala instansi vertikal tingkat atasnya kepada pemerintah daerah.

3. Tugas Pembantuan

Adalah asas turut sertanya pemerintah daerah bertugas dalam melaksanakan urusan pemerintah pusat yang di tugaskan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat atau pemerintah oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskannya.

Ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang bagaimana cara dari lembaga atau dinas pemerintahan umum itu difungsikan dan disusun, baik secara internal maupun eksternal terhadap para warganya. Selain itu ilmu pemerintahan juga dapat dikatakan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi, dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah. Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena lebih mengutamakan segi penggunaan dalam praktik, yaitu dalam hal hubungan antara yang memerintah dengan yang diperintah. Rakyat yang diartikan sebagai keseluruhan dari warga suatu negara, mempunyai hak pilih. Masyarakat sendiri diartikan sebagai sekelompok orang yang harus dibina dan diberikan pelayanan oleh administrasi setempat. Sedangkan penduduk adalah penghuni dari suatu negara tersebut.

Hubungan-hubungan antara yang memerintah dan diperintah menjadi objek dari pemerintahan, karena dalam hubungan-hubungan tersebut akan dapat ditemui berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan. Sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahan nya, sudah seharusnya pemerintah memperhatikan pula ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan, kebutuhan dan

kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengetahuan-pengetahuan, komunikasi peran seluruh lapisan masyarakat, serta pendapat rakyat, dan legitimasi.

2. Konsep Manajemen Pemerintahan

Manajemen pemerintahan atau yang disebut manajemen *public* merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan.

Manajemen pemerintahan adalah suatu proses kegiatan melakukan tata kelola atau pengelolaan pemerintahan oleh penguasa atau penyelenggara pemerintah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat (Supriyanto (2009: 24).

Suradinata (1998: 37) memandang manajemen pemerintahan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan negara dengan menggunakan berbagai sumber yang dikuasai oleh negara. Inti manajemen pemerintahan, terletak pada proses penggerakan untuk mencapai tujuan negara, dimana terkait erat apa yang kita kenal dengan fungsi kepamongprajaan.

Manajemen pemerintahan diartikan pada bagaimana secara organisasional untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Dengan demikian manajemen pemerintahan lebih terfokus pada alat-alat manajerial, teknis pengetahuan dan keterampilan yang dapat digunakan untuk mengubah ide-ide dan kebijakan menjadi program tindakan (Istianto, 2011: 29).

Konsep dasar dari manajemen pemerintahan tidak lain adalah manajemen itu sendiri. Manajemen pada intinya adalah bagaimana menciptakan usaha yang efektif secara efisien dan produktif, melalui fungsi dan skill tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan (Ndraha, 2011: 159).

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pemerintahan sebagai suatu kegiatan atau pengelolaan pemerintahan yang dilakukan oleh pemegang kekuasaan tertinggi dengan adanya tujuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Serta manajemen pemerintahan dapat dikatakan memiliki beberapa fungsi dasar terhadap kegiatan pemerintah atau kegiatan negara dan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kegiatan warga negara, khususnya dalam bidang administrasi, ekonomi atau keuangan, sosial dan tata kelola pemerintahan.

Manajemen pemerintahan mempunyai beberapa fungsi, yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Perencanaan pemerintahan, hal ini dilakukan bertujuan untuk mengklarifikasi tujuan organisasi dan menyusun langkah-langkah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan konkret dan terukur.
2. Pengorganisasian sumber-sumber pemerintahan, yaitu realisasi atau implementasi. Langkah-langkah tersebut memerlukan sumber daya, baik Sumber Daya Alam, Sumber Daya Manusia, maupun Sumber Daya Buatan. Sebelum digunakan, sumber daya tersebut harus diorganisasikan agar siap untuk dipakai.

3. Penggunaan sumber-sumber pemerintahan, dilakukan untuk menggerakkan sumber-sumber pemerintahan agar mendapatkan hasil-hasil yang sudah ditetapkan.
4. Kontrol pemerintahan, hal ini dilakukan untuk menjamin kesesuaian antara target pada perencanaan dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan sumber-sumber pemerintahan tersebut. (Ndraha, 2011: 160).

Kendala dalam melaksanakan manajemen pemerintahan dapat terjadi karena karakteristik dari sektor publik berbeda dengan sektor swasta. Kendala tersebut didefinisikan sebagai kondisi tetap (struktural atau prosedural) yang cenderung ada untuk beberapa periode waktu yang suatu organisasi dan manajemen harus beradaptasi, serta mengatasi masalah atas kendala tersebut. Hal ini yang membuat setiap kinerja dari organisasi tersebut akan menjadi sorotan rakyat apabila visi dan misi maupun program yang diusung jauh dari harapan rakyat. Dan hal ini juga kedepannya secara tidak langsung dapat mengakibatkan ketidakpercayaan rakyat terhadap kinerja pemerintah dan mengganggu stabilitas keamanan negara, misalnya dengan para rakyat yang berdemonstrasi maupun membuat kerusuhan.

Strategi dalam organisasi dapat dirumuskan dengan perumusan fungsi-fungsi manajemen, yang meliputi:

- a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan suatu fungsi utama dari manajemen, karena perencanaan dapat dikatakan sesuatu untuk menentukan apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Dengan demikian, perencanaan

dapat dianggap sebagai suatu keputusan yang dibuat sekarang sebagai tindakan-tindakan untuk dimasa yang akan datang.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Setelah menentukan fungsi-fungsi yang harus dijalankan, maka harus dibentuk suatu organisasi yang menjadi alat untuk mencapai tujuan tersebut. Pengorganisasian ini dapat diartikan sebagai penentuan dari penggolongan dan penyusunan aktivitas-aktivitas yang diperlukan, penentuan orang-orang yang melaksanakan, penyediaan alat-alat dan pendelegasian wewenang yang ditugaskan dalam bidang masing-masing.

c. Pelaksanaan (*actuating*)

Jika sudah mempunyai tujuan dan organisasi yang akan melaksanakan tujuan tersebut, maka hal selanjutnya adalah melakukan pekerjaan tersebut. Pelaksanaan di sini merupakan suatu usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sehingga mereka dapat berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran organisasi. Dengan demikian, pada fungsi ini berarti mengusahakan agar pegawai mau bekerja sama dengan lebih efisien, menyukai pekerjaan mereka, serta mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam rangka mencapai tujuan.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan merupakan suatu tindakan mengamati, yang kemudian membandingkan pelaksanaan dengan tujuan awal dan mengoreksinya jika terjadi penyimpangan atau kesalahan, serta menyesuaikan kembali sesuai dengan tujuan yang dibuat jika hal tersebut perlu dilakukan.

Ruang lingkup manajemen pemerintahan dapat dilihat melalui fungsi-fungsi manajemen, yaitu sebagai berikut:

1. Perencanaan pemerintahan.
2. Pengorganisasian sumber-sumber pemerintahan
3. Penggunaan sumber-sumber pemerintahan.
4. Kontrol pemerintahan.

3. Konsep *New Public Service*

Sudah seharusnya pemerintah tidak menjalankan pelayanan layaknya seperti berada di sebuah perusahaan, tetapi melayani masyarakat secara adil, jujur, demokratis, tidak diskriminatif, merata, dan akuntabel. Disini pemerintah dituntut untuk bisa menjamin hak-hak masyarakat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan dari masyarakat tersebut. Pemerintah harus menjadikan "*Citizens First*" sebagai pegangan atau semboyan. (Denhart & Gray, 2007: 36).

Teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, selama suara tersebut rasional dan legitimate secara normatif dan konstitusional. Seorang pemimpin dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori *New Public Management*, melainkan juga makhluk yang berdimensi sosial, politik, dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik. Untuk melaksanakan konsep ini, dibutuhkan keberanian dan kesiapan dari aparatur pemerintahan, karena untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku, mereka akan mengorbankan waktu dan tenaga.

Akar dari *New Public Service* dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi. *New Public Service* berakar dari berbagai teori, yaitu sebagai berikut:

1. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan, pentingnya keterlibatan warga negara dalam pengambilan keputusan serta pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen, yang bertujuan untuk menghindari konflik.
2. Teori model komunitas dan masyarakat sipil, sikap yang dapat menyesuaikan atau akomodatif terhadap peran masyarakat sipil, dengan cara membangun *social trust* dan jaringan sosial lain dalam tata pemerintahan yang demokratis.
3. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru, sudah seharusnya administrasi negara berfokus pada organisasi yang dapat menghargai, memberikan respon, adil, dan isu-isu sosial lainnya terhadap nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*).
4. Teori administrasi negara post modern, hal ini mengutamakan dialog (*diskursus*) terhadap teori, dalam memecahkan suatu persoalan publik dari pada menggunakan *one best way perspective*.

Cara pandang yang sangat diharapkan oleh masyarakat pada masa sekarang ini, yang dimana akan dapat mewujudkan prinsip *good governance* yang sudah ditetapkan dalam suatu birokrasi adalah dengan cara pandang *New Public Service*. *New Public Service* merupakan suatu paradigma yang berdasar dari konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang sudah ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah hanya dengan mengolaborasikan antara nilai-nilai yang sudah ada tersebut sehingga dapat berjalan sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Sistem nilai yang berlaku dalam masyarakat, membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah karena bersifat dinamis. Dengan adanya *New Public Service* yang dapat diterapkan dengan baik, maka diharapkan mampu menjadi jawaban dari berbagai permasalahan yang ada, baik dalam lembaga pemerintahan maupun dalam kehidupan bermasyarakat.

Terdapat beberapa prinsip-prinsip dari *New Public Service*, yaitu sebagai berikut:

1. Mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the public interest*), pelayan masyarakat mempunyai peran untuk membantu warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Namun pada kenyataannya, para pelayan publik tersebut masih belum bisa mengutamakan kepentingan publik. Sebagai contoh misalnya dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, penyelenggara layanan secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu dengan alasan yang tidak dapat di pertanggungjawabkan sehingga proses administrasi yang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana dengan yang ditentukan dan mengakibatkan pelayanan umum tidak ada kepastian sehingga menimbulkan perasaan tidak nyaman dan menghilangkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan (*Value citizenship over entrepreneurship*), proses pelayanan yang dijadikan lahan untuk meraup keuntungan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sudah menjadi hal yang sering terjadi. Misalnya dalam proses memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, seseorang yang menyelenggarakan pelayanan meminta

imbalan berupa uang dan lain sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya ia lakukan secara cuma-cuma, karena hal tersebut merupakan tanggung jawabnya.

3. Berpikir strategis, bertindak demokratis (*Think strategically, act democratically*), yang seharusnya menjadi fokus dalam *New Public Service* adalah pada keterlibatan masyarakat dan pembangunan komunitas (*community building*). Keterlibatan masyarakat dapat dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam pelaksanaan kebijakan dalam sistem demokrasi. Keterlibatan yang dimaksud adalah mencakup secara keseluruhan, mulai dari tahapan perumusan hingga proses pelaksanaan kebijakan. Melalui proses ini, warga negara dapat merasakan keterlibatan dalam proses pelayanan pemerintahan, sehingga bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya.
4. Tahu kalau akuntabilitas bukan hal sederhana (*Recognize that accountability is not simple*), pihak pelayanan publik bukan wirausaha atas bisnisnya sendiri, yang sebagaimana dimaksud adalah konsekuensi ataupun kesiapan untuk menanggung sendiri atas kegagalan akibat dari pengambilan keputusan. Namun resiko atas kegagalan suatu pelaksanaan kebijakan publik akan ditanggung atau melibatkan seluruh warga masyarakat bukan hanya mereka sebagai pemberi pelayanan. Akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat apalagi di daerah-daerah terpencil masih sangat kurang, banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui transparansi dari setiap kegiatan maupun laporan keuangan yang ada didaerahnya.

5. Melayani warga negara, bukan *customer (Serve citizens, not customer)*, warga masyarakat disini sebagai penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dan juga sebagai subyek dari berbagai kewajiban publik, seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membela negara, membayar pajak, dan lain sebagainya. Dengan *New Public Service* kita dapat melihat publik sebagai warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban dalam ruang lingkup yang lebih luas, tidak hanya sebagai penerima pelayanan yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar suatu produk atau jasa. (Denhart & Gray, 2007: 47)

Keberhasilan dari penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan publik ini memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan apakah dalam mengelola sektor-sektor publik tersebut dapat lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel. Adapun beberapa dimensi pengukur keberhasilan dari diterapkannya *New Public Service*, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, yaitu menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reability*, yaitu kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, yaitu tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.

5. *Courtesy*, yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko.
8. *Access*, yaitu terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan dengan masyarakat.
9. *Communication*, yaitu kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding Customer*, yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dampak dari penerapan teori *New Public Service* ini memberikan kesadaran dalam peranan negara yang sebenarnya. Tidak lagi otoriter maupun masih memilih siapa yang berhak mendapatkan pelayanan dari pihak pemberi pelayanan. Dengan kata lain, pengaruh paradigma *New Public Service* ini memberikan wawasan baru bahwa sudah seharusnya pelayanan diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. *New Public Service* adalah cara pandang baru dalam administrasi negara yang mencoba menutupi kelemahan-kelemahan paradigma *Old Public Administration* dan *New Public Management*.

Dalam konsep *New Public Service*, ide ini tidak hanya untuk membangun visi dan kemudian meninggalkan pelaksanaannya kepada mereka dalam

pemerintahan, melainkan untuk bergabung bersama-sama semua pihak dalam proses baik merancang dan melaksanakan program-program yang akan bergerak ke arah yang diinginkan.

Dalam konsep *New Public Service*, pelayanan publik berlandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan bagaimana persamaan hak diantara warga negara, karena pada dasarnya warga negara lah yang merupakan pemegang kekuasaan tertinggi di dalam suatu negara. Berkonsekuensi logis pada konsep tersebut bahwa sejak dalam statusnya yang sebagai aparatur pemerintah, hingga ke statusnya yang sebagai warga negara, mereka memiliki hak-hak yang sifatnya asasi dan tidak akan mungkin di ambil-alih serta diingkari oleh siapapun yang tengah berkuasa.

Dan untuk melayani warga negara dengan cara yang melayani seluruh lapisan masyarakat dengan tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam sistem yang demokratis. Administrator yang bertanggung jawab harus bekerja dengan melibatkan seluruh warga negara tidak hanya dalam perencanaan, tetapi juga melaksanakan program-program untuk mencapai tujuan umum. Hal ini dilakukan tidak hanya agar pemerintah bekerja lebih baik, tetapi karena konsisten dengan nilai-nilai yang sudah diharapkan.

Namun dalam proses penerapannya, ada beberapa hal yang menjadi permasalahan administrasi di Indonesia yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh budaya lama.

New Public Service dapat dikatakan sulit untuk diterapkan di Indonesia, karena pengaruh budaya lama masyarakat Indonesia yang justru terbalik atau sudah

terbiasa melayani kepentingan penguasa, maka aparatur negara yang sudah seharusnya memberikan pelayanan kepada warga masyarakat, malah berbalik arah untuk dilayani. Budaya nepotisme yang tidak bisa dihilangkan dalam pelayanan administrasi serta rasa kekeluargaan di Indonesia yang kuat sangat mempengaruhi proses penerapan *New Public Service* tersebut. Ketidakinginan untuk merubah pola pikir termasuk budaya kerja dari para birokrat tersebut menjadi kendala dalam perubahan itu sendiri. Pengalaman tersebut tanpa kita sadari dapat membentuk gagasan-gagasan serta sikap model mentalitas aparatur negara sejati. Dan faktor ini dapat menjadi hal yang krusial dalam pelaksanaan serta penerapan *New Public Service* di Indonesia secara menyeluruh.

2. Politisasi administrator di daerah.

Dalam perkembangan otonomi daerah dengan sistem pemilihan kepala daerah secara langsung, yaitu dengan kepala daerah yang dicalonkan oleh partai nya sendiri, sehingga unsur politis tidak akan pernah lepas dari corak dan gaya kepemimpinannya. Hal ini dapat di lihat dari setiap pergantian kepala daerah, yang mana akan di ikuti oleh pergantian pejabat eselon lainnya dengan alasan menempatkan orang yang loyal, dan lain-lain sebagainya. Politisasi dalam pelaksanaan administrasi publik yang sangat kental dan juga pengaruh politik ini bisa menjadi dominan dalam penentuan kebijakan publik.

3. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah.

Informasi tentang kejelasan prosedur baku (*SOP-Standart Operating Procedure*) dan peraturan yang berlaku masih sangat kurang. Padahal hal ini

sudah seharusnya dilakukan dengan jelas terutama pada pos-pos pelayanan masyarakat seperti pengurusan akta kelahiran, sertifikat tanah, kartu tanda penduduk, surat nikah, paspor dan lain-lain. Dampaknya informasi yang sampai ke masyarakat umum menjadi terbatas, serta banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai prosedur baku (SOP-*Standart Operating Procedure*) suatu layanan dan hal ini dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dengan mengambil keuntungan pribadi.

4. Kinerja pegawai rendah.

Hal yang dimaksud disini adalah dalam masalah disiplinnya seorang pegawai, *attitude* atau etika dalam memberikan pelayanan yang kurang baik, serta kurang tegasnya sanksi bagi pegawai yang berkinerja buruk.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap *New Public Service* dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini sedikit menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu serta tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku.

Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur seperti pada konsep administrasi yang lama dari pada mengarahkan dan menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan konsep ini.

4. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Berdasarkan pengertian tersebut, pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok, yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan keputusan atas penggunaan produk. Serta kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Gaspers, 2014: 6-7).

Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. (Zauhar, 2012: 28).

Pada dasarnya kualitas pelayanan publik berfokus kepada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan

harapan masyarakat sebagai pelanggan yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik.

Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda, tergantung dengan kebijakan serta arah dari organisasi tersebut. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan pasal (1) ayat (1) dikatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat:

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur
- 3) Waktu
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Penanganan Pengelolaan Pengaduan
- 6) Produk Pelayanan

Kualitas jasa atau layanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika kualitas jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan tersebut akan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. Berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*).

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik terdapat beberapa dimensi yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti. Ciri atau keistimewaan tambahan, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
2. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
4. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
5. Kemampuan melayani (*serviceability*), yaitu kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
6. Estetika (*aesthetic*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indra. Kualitas yang dipersepsikan, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Pelayanan mempunyai hubungan yang kuat antara loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dimana hubungan ini saling mengukuhkan atau saling melengkapi dalam bidang pelayanan. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, terdapat beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa. Persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh, misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. Jadi yang terpenting adalah bagaimana jasa tersebut dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah.

Berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami. Hal ini

dikarenakan adanya empat karakteristik jasa atau layanan yang unik, yang membedakannya dari barang yaitu tidak berwujud, tidak terpisah antara produksi dan konsumsi, outputnya tidak terstandar dan tidak dapat disimpan (Kotler, 1997: 115). Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Persepsi terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu pelayanan. Dalam melaksanakan misinya, seringkali organisasi hanya mementingkan pencapaian produktifitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitasnya, padahal kualitas harus selalu berfokus pada kepuasan pelanggan sehingga kualitas mengacu pada segala sesuatu yang dihasilkan dan baru bisa dikatakan berkualitas apabila sesuai keinginan pelanggan.

Dalam penerapan kualitas pelayanan publik dalam rangka untuk memperbaiki kualitas, terdapat enam prinsip yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut (Tjiptono, 2004 : 75-76):

1. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan yang paling utama adalah harus merupakan inisiatif dan komitmen dari pemimpin. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan, seluruh pegawai didalam suatu perusahaan mulai dari manajer puncak hingga karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan

tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan, proses perencanaan strategis harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. *Review*, proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan, penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas pelayanan publik. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan

Penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis, namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Efrina	Analisis Kinerja Pelayanan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, selain itu terdapat persamaan pada fenomena.	Penelitian terdahulu dilakukan di Kecamatan Mandau sedangkan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karimun, selain itu terdapat perbedaan dalam penggunaan teori, metode penelitian dan tahun penelitian.
2.	Suhardi Idris	Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di Dinas	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, tahun penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di

		Hilir	Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, selain itu terdapat beberapa persamaan yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan persamaan pada fenomena.	Kabupaten Rokan Hilir sedangkan penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Karimun, selain itu terdapat perbedaan dalam penggunaan teori.
3.	Mulia Husna Al	Analisis Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pelalawan	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, selain itu terdapat persamaan dari beberapa teori yang digunakan dan persamaan pada fenomena.	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, tahun penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Pelalawan sedangkan penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Karimun, selain itu terdapat perbedaan dalam metode penelitian yang digunakan.
4.	Hasjad	Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Konawe Tahun	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten

		2017 (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan)	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, selain itu terdapat persamaan dalam penggunaan metode penelitian.	Konawe sedangkan penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Karimun, selain itu terdapat perbedaan pada fenomena serta beberapa teori yang digunakan.
5.	Selpianti	Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, selain itu terdapat persamaan dalam penggunaan metode penelitian.	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, tahun penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di Kota Batu sedangkan penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Karimun, selain itu terdapat perbedaan pada fenomena serta beberapa teori yang digunakan.
6.	Devi Yulianti	Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, tahun penelitian, penelitian terdahulu

		Sebagai Bentuk Kinerja Yang Mencerminkan Etika Publik	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, selain itu terdapat persamaan dalam penggunaan metode penelitian.	dilakukan di Kabupaten Lampung Tengah sedangkan penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Karimun, selain itu terdapat perbedaan pada fenomena serta beberapa teori yang digunakan.
7.	Gunawan Putra Pamungkas	Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Menangani Keterlambatan Pengurusan Akta Kelahiran (Studi Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun)	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, selain itu terdapat persamaan dalam penggunaan metode penelitian.	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, tahun penelitian, selain itu terdapat perbedaan pada fenomena serta beberapa teori yang digunakan dan penelitian terdahulu lebih berfokus pada keterlambatan pengurusan akta kelahiran.
8.	Irwantoro	Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, tahun penelitian, selain itu terdapat

			Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, selain itu terdapat persamaan dalam penggunaan metode penelitian.	perbedaan pada fenomena serta beberapa teori yang digunakan.
9.	Yoko Veranda Dan Bambang Kusbandrijo	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dispenduk Capil Kota Surabaya	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, tahun penelitian, selain itu terdapat perbedaan pada fenomena serta beberapa teori yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan konsep efektivitas sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan konsep <i>New Public Service</i> .
10.	Regina Fitriani Rendo Dan Annisa Purwaningsih	Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil	Penelitian ini sama-sama membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di	Terdapat perbedaan dari judul penelitian, tahun penelitian, selain itu terdapat

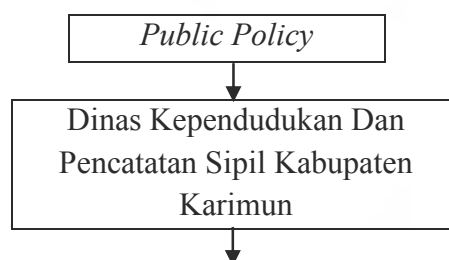
		Kota Malang	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, selain itu terdapat persamaan dalam penggunaan metode penelitian.	perbedaan pada fenomena serta beberapa teori yang digunakan.
--	--	-------------	--	--

Penelitian yang sedang penulis lakukan merupakan penelitian baru yang tidak berhubungan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan penelitian terdahulu memudahkan peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya menemukan inspirasi baru untuk penelitian yang akan datang. Di samping itu penelitian terdahulu membantu peneliti dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir bertujuan untuk menggambarkan bagaimana keterkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator yang mempengaruhinya, yang dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang di anggap relevan. Adapun kerangka pikir sebagai konsep untuk menganalisis variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian





Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun 2019

D. Konsep Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami konsep-konsep operasional yang digunakan untuk permasalahan yang akan diteliti, serta menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti mengemukakan konsep tersebut sebagai berikut:

1. *New Public Service* adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai yang ada

sehingga bisa berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah.

2. Akta Kelahiran adalah sebuah akta yang wujudnya sebuah kertas yang dikeluarkan oleh negara berisi informasi mengenai identitas anak yang dilahirkan yaitu berupa nama, tempat tanggal lahir, nama orang tua serta tanda tangan pejabat yang berwenang.
3. Pencatatan Sipil adalah kegiatan untuk mengetahui jumlah penduduk yang tercatat dalam catatan sipil.
4. *Tangible*, yaitu menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
5. *Reability*, yaitu kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat.
6. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
7. *Competence*, yaitu tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
8. *Courtesy*, yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
9. *Credibility*, yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
10. *Security*, yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko.

11. *Access*, yaitu terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
12. *Communication*, yaitu kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
13. *Understanding Customer*, yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
<p><i>New Public Service</i> adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai yang ada sehingga bisa berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan</p>	<p><i>New Public Service</i> Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun</p>	<p>1. <i>Tangible</i></p>	<p>a. Penyediaan fasilitas atau sarana dan prasarana</p> <p>b. Menekankan pada komunikasi antara pemberi pelayanan dengan yang dilayani</p>
		<p>2. <i>Reability</i></p>	<p>a. Pelaksanaan pelayanan yang baik oleh petugas</p> <p>b. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan</p>
		<p>3. <i>Courtesy</i></p>	<p>a. Perilaku pemberi pelayanan</p> <p>b. Bersikap ramah, bersahabat, dan</p>

pelayanan yang prima dari pemerintah. (Denhart dan Denhart, 2003: 28-29)			tanggap terhadap pelanggan
---	--	--	----------------------------



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu memaparkan peristiwa yang terjadi. Penelitian kualitatif adalah suatu proses yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran menyeluruh dan kompleks, melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan, serta dilakukan secara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis (Creswell, 2014: 15).

Penelitian kualitatif merupakan penelitian interpretif, yang didalamnya peneliti terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus-menerus dengan para partisipan. Keterlibatan inilah yang nantinya memunculkan serangkaian isu-isu strategi, etis, dan personal dalam proses penelitian kualitatif (Locke, 2014: 229).

Metode penelitian kualitatif melibatkan penggunaan dan pengumpulan data dari berbagai materi empiris, studi kasus, pengalaman pribadi, introspeksi, sejarah hidup, wawancara, observasi, sejarah, interaksional dan teks visual yang menggambarkan rutinitas dan kejadian-kejadian problematik dalam kehidupan seseorang (Denzin & Lincoln, (1994: 2).

Metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawan adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2012: 1).

Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan (Nana Syaodih Sukmadinata, 2011: 73).

Melalui metode penelitian ini, penulis bermaksud memberi gambaran atau mendeskripsikan mengenai fenomena-fenomena yang terdapat di dalam masalah yang akan diteliti, yaitu mengenai kejadian-kejadian yang bersifat empiris dalam kinerja program pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah Kabupaten Karimun. Tempat penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data, informasi, keterangan, serta hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian sekaligus sebagai tempat dilaksanakannya penelitian, yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai pelayanan yang diberikan dalam pembuatan akta kelahiran.

C. Informan

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi untuk penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi tentang *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sebanyak 1 orang dan masyarakat yang

sudah mengurus Akta Kelahiran sebanyak 3 orang (untuk sementara peneliti menetapkan sebanyak 3 orang dan jumlah informan bisa berubah sesuai dengan kebutuhan informasi untuk menjawab masalah penelitian).

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mengetahui kebenaran permasalahan yang diteliti melalui data-data yang diperoleh. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun prosedur-prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang penulis gunakan, seperti berikut:

a. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (*face to face*), melalui telepon atau media lainnya, maupun terlibat langsung dalam suatu kelompok tertentu yang terdiri dari enam sampai delapan responden. Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara kualitatif umumnya bersifat tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*openended*) yang dengan sengaja diciptakan untuk memunculkan pandangan maupun opini dari para responden wawancara (Creswell, 2014: 267).

b. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi untuk mengamati segala perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Peneliti mencatat dan atau merekam proses observasi berupa aktivitas-aktivitas

dalam lokasi penelitian baik terstruktur maupun tidak terstruktur yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden sebagai proses pengumpulan data. Peneliti dapat terjun langsung menjadi partisipan untuk mengumpulkan data, atau hanya menjadi non-partisipan (pengamat) (Creswell, 2014: 267).

c. Dokumentasi

Dokumentasi memungkinkan peneliti untuk memperoleh gaya bahasa dan kata-kata dari partisipan. Dengan mengakses dokumen-dokumen pribadi dari partisipan, peneliti akan memahami pola bahasa yang dimiliki oleh partisipan, baik bahasa verbal maupun bahasa perilaku sehingga akan memudahkan peneliti untuk mengkaji permasalahannya yang berkaitan dengan partisipan dengan baik. Selain itu dokumentasi sebagai bukti tertulis yang dapat diakses sewaktu-waktu sesuai kebutuhan peneliti (Creswell, 2014: 268).

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sebanyak 1 orang dan masyarakat yang sudah mengurus Akta Kelahiran sebanyak 4 orang.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, arsip-arsip, struktur organisasi pegawai serta Peraturan Perundang-Undangan yang menyangkut dengan *New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan. Penulis juga menggunakan data sekunder hasil dari studi pustaka. Dalam studi pustaka, penulis membaca literatur-literatur yang dapat menunjang penelitian, yaitu berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Sumber Data

a. Informan

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi untuk penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi tentang pelaksanaan *New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sebanyak 1 orang dan masyarakat yang sudah mengurus Akta Kelahiran sebanyak 3 orang (untuk sementara peneliti menetapkan sebanyak 3 orang dan jumlah informan bisa berubah sesuai dengan kebutuhan informasi untuk menjawab masalah penelitian).

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dengan dokumentasi, peneliti akan lebih mudah memahami pola bahasa yang dimiliki oleh partisipan, baik bahasa verbal maupun bahasa perilaku serta bertujuan untuk memperkuat bukti dari wawancara yang dilakukan karena dapat diakses sewaktu-waktu sesuai kebutuhan peneliti.

c. Jurnal

Jurnal merupakan sebuah laporan penelitian tentang penelitian yang secara ilmiah diambil sebagai referensi atau pedoman untuk kelanjutan dalam penelitian ini.

d. Buku

Buku merupakan acuan yang berisikan informasi atau keterangan yang diambil penulis untuk memperkuat teori-teori yang dipakai dalam penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan penelitian ada beberapa langkah-langkah dalam menganalisis data, yaitu sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, menyiapkan materi, mengambil data di lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Membaca keseluruhan data. Pada tahap ini, para peneliti kualitatif terkadang menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.
3. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan yang paling populer adalah dengan menerapkan pendekatan naratif dalam menyampaikan hasil analisis. Pendekatan ini bisa meliputi pembahasan tentang kronologi peristiwa, tema-tema tertentu (lengkap dengan subtema-subtema, ilustrasiilustrasi khusus, perspektif-perspektif, dan kutipan-kutipan), atau tentang keterhubungan antar tema (Creswell, 2014: 239).

G. Jadwal Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang *New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, yaitu sebagai berikut:

Tabel III.1 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian *New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

No.	Jenis Kegiatan	Tahun 2019-2020									
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Persiapan dan Penyusunan UP										
2.	Seminar UP										
3.	Revisi UP										
4.	Revisi Daftar Wawancara										

5.	Rekomendasi Survey										
6.	Survey Lapangan										
7.	Pengelolaan dan Analisis Data										
8.	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)										
9.	Konsultasi Revisi Skripsi										
10.	Ujian Skripsi										
11.	Revisi Skripsi										
12.	Penggandaan Penyerahan Skripsi										

H. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Untuk mengetahui secara garis besar tentang penyusunan proposal ini, maka penulis menjabarkannya dalam lima bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini merupakan jabaran dari studi kepustakaan dan kerangka pikir, yang terdiri dari studi kepustakaan, kerangka pikir, konsep operasional, operasionalisasi variabel dan teknik pengukuran.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data, teknik analisis data dan jadwal waktu kegiatan penelitian.

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang identitas responden, Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas hasil penelitian oleh peneliti berdasarkan indikator pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab sebelumnya.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Karimun

Kabupaten Karimun adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Ibu kota Kabupaten Karimun terletak di Tanjung Balai Karimun. Berdasarkan letak geografis, Kabupaten Karimun terletak di antara $0^{\circ} 35'$ Lintang Utara sampai dengan $1^{\circ} 10'$ Lintang Utara dan $103^{\circ} 30'$ Bujur Timur sampai dengan 104° Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Karimun terdiri atas daratan dan perairan, dengan luas total wilayah mencapai 7.984 Km^2 , dengan luasan perairan memiliki persentase jauh lebih besar (80,91%) sebanding luas daratan (19,09%). Berdasarkan perbandingan luas antar kecamatan, Kecamatan Moro memiliki luas paling besar dengan persentase daratan 76,56% dan lautan 25,83%.

Kabupaten Karimun saat ini terdiri dari 250 buah pulau, dimana semua pulau sudah bernama dan sebanyak 57 pulau yang sudah berpenghuni. Dua pulau terbesar yang menjadi pusat Permungkiman dan sentra ekonomi adalah Pulau Karimun dan Kundur. Sebelum Tahun 2012 Kabupaten Karimun hanya terdiri dari 9 Kecamatan, 22 Kelurahan dan 32 Desa, dengan Ibu Kota Tanjung Balai Kecamatan Karimun. Secara administratif, Kabupaten Karimun terdiri dari 12 Kecamatan, 29 Kelurahan, dan 42 Desa, yaitu di antara nya sebagai berikut:

Tabel IV.1 Daftar Pembagian Wilayah Kabupaten Karimun

Wilayah Administrasi	Ibukota Kecamatan	Jumlah				Jumlah
		Kelurahan	Desa	RW	RT	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Moro	Moro	2	10	43	136	84
Durai	Durai	-	-	12	35	46

Kundur	Tanjung Batu Kota	3	3	50	144	26
Kundur Utara	Tanjung Berlian	1	4	42	91	23
Kundur Barat	Sawang	1	4	44	108	0
Karimun	Tanjung Balai	6	3	34	130	24
Buru	Buru	2	2	29	64	6
Meral	Meral	6	-	30	115	4
Tebing	Tebing	5	1	23	72	5
Meral Barat	Darussalam	2	2	18	54	20
Belat	Sebele	-	6	25	64	25
Ungar	Sei.Buluh	1	3	23	47	22
Jumlah		29	42	373	1.060	294

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2020

Kabupaten Karimun di bentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999, yang berbatasan dengan Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Bengkalis dan Kecamatan Kuala di sebelah Barat, Kecamatan Kateman Kabupaten Indragiri Hilir di Selatan, Philip Channel Singapura dan Semenanjung Malaysia di sebelah utara, dan Kota Batam di sebelah Timur. Kabupaten Karimun memiliki posisi yang strategis dimana diapit oleh tiga negara, berimbas pada pesatnya perkembangan kabupaten ini. Status *Free Trade Zone* (FTZ) yang disandang pulau Karimun cukup berpengaruh terutama terhadap kegiatan perekonomian.

Karimun dahulu berada di bawah kekuasaan kerajaan Sriwijaya hingga keruntuhannya pada abad ke-13, dan pada masa itu pengaruh ajaran Hindu dan Buddha mulai masuk ke Pulau Karimun. Hal ini dibuktikan dengan adanya Prasasti yang berada di Pasir Panjang. Pada masa itu disebutkan Karimun sering dilalui oleh kapal-kapal dagang karena letaknya yang strategis di Selat Malaka, hingga pengaruh Kerajaan Malaka mulai masuk pada tahun 1414.

Pada Tahun 1511 Malaka jatuh ke tangan Portugis, sejak saat itu banyak rakyat Malaka yang tinggal berpencar di pulau-pulau yang berada di Kepulauan

Riau termasuk di Pulau Karimun, Pulau Kundur, Pulau Buru dan sekitarnya. Sejak kejatuhan Malaka dan digantikan perannya oleh Kerajaan Johor, Karimun dijadikan basis kekuatan angkatan laut untuk menentang Portugis sejak masa pemerintahan Sultan Mahmud Syah I (1518-1521) hingga Sultan Ala Jala Abdul Jalil Ri'ayat Syah (1559-1591).

Walaupun Kabupaten Karimun masih tergolong sebagai kota kecil, namun melihat fungsi daerah ini sebagai daerah transit maka akan menimbulkan berbagai permasalahan mendasar terkait dengan kependudukan. Migrasi Penduduk yang masih saja berlangsung serta besarnya persentase usia produktif di Kabupaten Karimun dapat menyebabkan meningkatnya laju pertumbuhan penduduk yang pada akhirnya akan memberikan tekanan yang besar terhadap sumber daya dan daya dukung alam yang tersedia. Kedekatan Kabupaten Karimun dengan Negara tetangga, Singapura dan Malaysia serta Kota Batam sebagai pusat industri ditambah lagi dengan telah ditetapkannya Karimun sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB), semakin menimbulkan permasalahan-permasalahan kependudukan.

B. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Daftar susunan organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
- b. Sekretaris, membawahi:
 1. Sub bagian perencanaan;
 2. Sub bagian keuangan;

3. Sub bagian umum dan kepegawaian.

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:

1. Seksi identitas penduduk;
2. Seksi pindah datang dan pendataan penduduk.

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:

1. Seksi kelahiran dan kematian;
2. Seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan.

e. Bidang Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan, membawahi

1. Seksi sistem informasi adm. kependudukan;
2. Seksi pengolahan dan penyajian data.

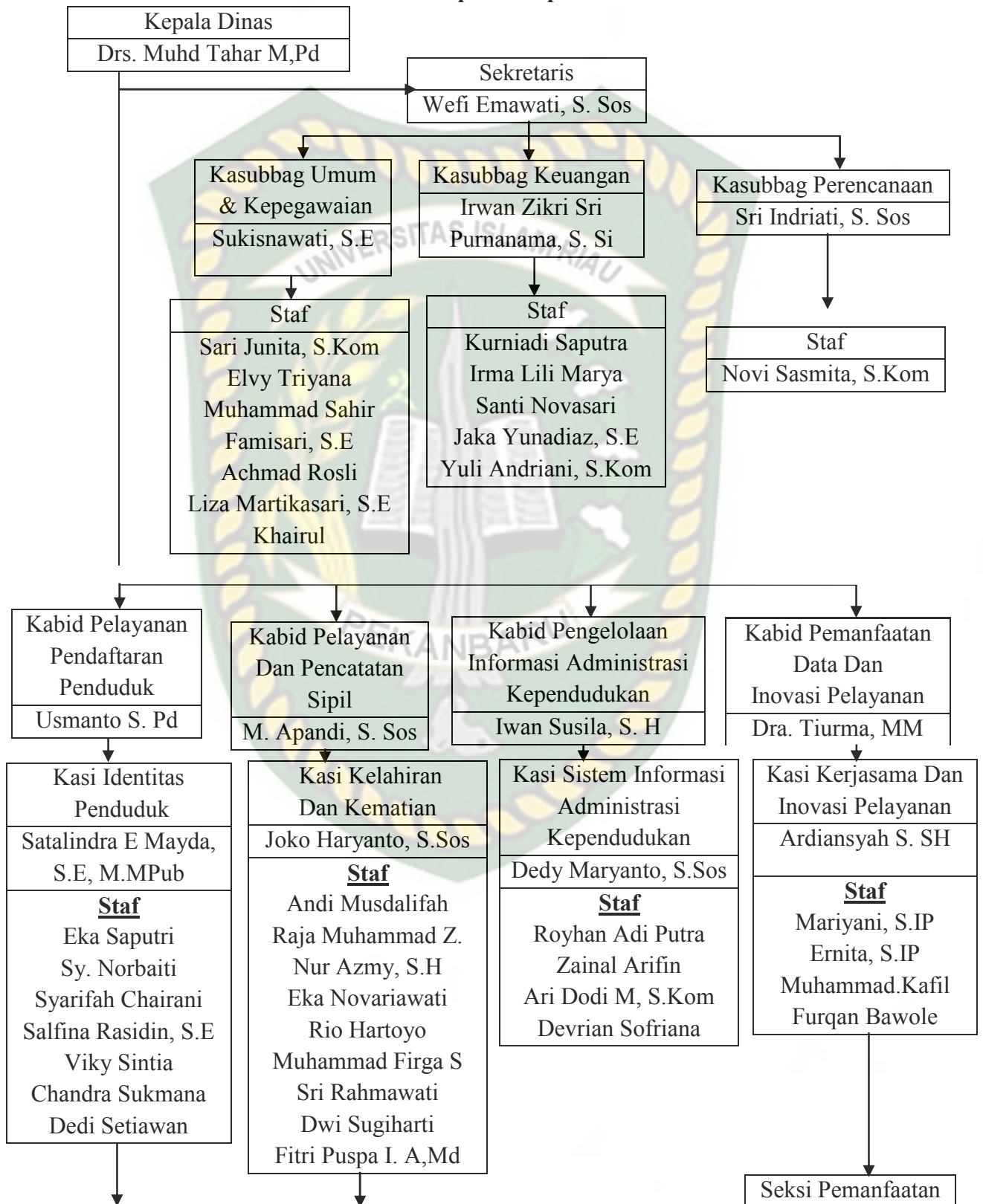
f. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

1. Seksi kerjasama dan inovasi pelayanan;
2. Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun

Untuk memperoleh pengertian yang lebih jelas mengenai struktur organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun



Kasi Pindah Datang Dan Pendataan	Kasi.Perkawinan, Penceraian, Perubahan Status Anak Dan Pewarganegaraan	Kasi.Pengolah Dan Penyajian Data Kependudukan	Data Dan Dokumen Kependudukan
Neni Hardani,S.Sos, M.MPub	Imran	Aris Suarso	Rozita, S.Kom
Staf Yosi Oswita, A.Md Yudhi A. S.Pd Azman Boby Andriyanto Andrian Wiratama Uswatun H. S.IP Iqbal Trikurniawan	Staf Yuyun Dwi Hardianty Erdila Dwiyanti Linda Juliana, S.Sos Syahrul Ramadhan Martila Fitrianti	Staf Kurniawan Saputra	Staf M.Isnaini, A.Md Fernawanti Luki Andri Satmoko

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2020

D. Tugas Pokok Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Karimun

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah yaitu, pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun tugas pokok dan uraian tugas pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, mengawasi, mengendalikan, mengkoordinasikan dan bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dinas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
2. Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas dalam bidang kesekretariatan dan keuangan, yaitu sebagai berikut:
 - a. Menyiapkan bahan petunjuk teknis kesekretariatan dan keuangan;
 - b. Menyusun rencana program kerja bidang kesekretariatan dan keuangan;

- c. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan, kepegawaian, perencanaan program dan keuangan;
 - d. Melaksanakan koordinasi program kerja dan pengelolaan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan internal dinas;
 - e. Melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi, rumah tangga, perlengkapan, kepegawaian seluruh internal dinas
 - f. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang;
 - g. Melaksanakan pengadaan perlengkapan, pemeliharaan dan inventarisasi;
 - h. Mengusulan program pendidikan dan pelatihan aparatur internal dinas;
 - i. Melaksanakan evaluasi, monitoring dan laporan kesekretariatan dan keuangan;
3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil, yaitu sebagai berikut:
- a. Melaksanakan Penyusun Perencanaan bidang pelayanan pencatatan sipil;
 - b. Melaksanakan penyusunan perumusan kebijakan teknis bidang pencatatan sipil;
 - c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan tugas bidang pelayanan pencatatan sipil;
 - d. Melaksanakan pengelolaan Pelayanan pencatatan sipil;
 - e. Melaksanakan penerbitan dokumen Pencatatan Sipil;
 - f. Melaksanakan Pendokumentasian hasil Pelayanan Pencatatan Sipil:

- g. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja dan instansi lainnya dalam rangka Pelaksanaan Pelayanan Pencatatan Sipil;
 - h. Melaksanakan Monitoring, evaluasi, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
4. Seksi Kelahiran dan kematian mempunyai tugas melakukan sebagian persiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan Kelahiran, perubahan status Kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- a. Menyusun Program kerja Kelahiran dan Kematian berdasarkan program kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Menyiapkan bahan penetapan kebijakan pencatatan kelahiran dan kematian penduduk;
 - c. Menyiapkan bahan konsultasi dan koordinasi penyelenggaraan pencatatan kelahiran dan kematian penduduk;
 - d. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian penduduk dalam system administrasi kependudukan;
 - e. Menyiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan dan pencatatan kelahiran dan kematian;
 - f. Melaksanakan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian, lahir mati, pengangkatan anak, perubahan nama, pencatatan pembetulan akta, permohonan kutipan kedua dan permohonan bukti pelaporan;

- g. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola kelahiran dan kematian penduduk;
 - h. Menyiapkan bahan pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan kelahiran dan kematian penduduk;
 - i. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan seksi kelahiran dan kematian.
5. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Perwarganegaraan
- Perceraian mempunyai tugas melakukan persiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan oencatatan perkawinan, perceraian, pencatatan pengangkatan anak, Pengesahan anak, yaitu sebagai berikut:
- a. Menyusun Program kerja Perkawinan, Perceraian, Perubahan status anak dan Perwarganegaraan berdasarkan program kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman dalam pelaksana tugas;
 - b. Menyiapkan bahan penetapan kebijakan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak Perwarganegaraan;
 - c. Menyiapkan bahan konsultasi dan koordinasi penyelenggaraan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak Perwarganegaraan;
 - d. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pelayanan perkawinan, perceraian, perubahan status anak Perwarganegaraan penduduk dalam system administrasi kependudukan;

- e. Menyiapkan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan perkawinan, perceraian, perubahan status anak Perwarganegaraan;;
 - f. Melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak Perwarganegaraan;;
 - g. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola perkawinan, perceraian, perubahan status anak Perwarganegaraan;
 - h. Menyiapkan bahan pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak Perwarganegaraan;
 - i. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan seksi kelahiran dan kematian.
 - j. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak Perwarganegaraan;
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, yaitu sebagai berikut:
- a. Melaksanakan penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - b. Melaksanakan penyusunan perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;

- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - d. Melaksanakan pengelolaan data dan dokumen kependudukan;
 - e. Melaksanakan koordinasi, konsultasi dan kerjasama dengan unit kerja dan instansi lainya dalam rangka pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
 - f. Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan unit kerja instansi terkait dalam pelaksanaan catatatan sipil;
 - g. Menyediakan Data Kependudukan untuk di publikasikan kepada instansi, lembaga dan masyarakat;
 - h. Melakukan perencanaan kerjasama dibidang inovasi pelayanan dan pemanfaatan data kependudukan;
 - i. Melakukan kegiatan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
7. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan, kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data kependuduk;
- a. Merencanakan dan menyusun Program kegiatan teknis Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - b. Menyusun dan menyiapkan petunjuk teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - c. Melaksanakan sosialisasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;

- d. Melaksanakan koordinasi, konsultasi dan kerjasama dengan unit kerja dan instansi terkait dalam pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- e. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- f. Menyiapkan sarana dan prasarana pelaksanaan kerjasama Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Data tentang identitas responden menyangkut tentang kelompok umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang disebarkan kepada 4 orang responden yaitu kasi kelahiran dan kematian, petugas pelayanan dan masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran.

1. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Koordinasi komunikasi, keadaan usia penduduk sangat perlu diperhatikan, karena usia penduduk tersebut dapat menjadi pedoman untuk mengetahui seperti apa pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Untuk mengetahui kelompok umur berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.1 Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
1.	23-35	3	83%
2.	36-45	0	0
3.	46-55	1	17%
	Jumlah	4	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui identitas responden berdasarkan kelompok umur yaitu dari 4 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 3 orang atau 83% kelompok umur antara 23-35 tahun dan sebanyak 1 orang atau 17% berumur antara 46-55 tahun.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data yang diperoleh penulis dilapangan, identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	3	83%
2	Perempuan	1	17%
	Jumlah	4	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin yaitu dari 4 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 3 orang atau 83% berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 1 orang atau 17% berjenis kelamin perempuan.

3. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang penting karena dapat menciptakan keterampilan serta keahlian yang akan dapat melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Tinggi dan rendahnya pendidikan seseorang akan mempengaruhi sikap dan pola fikir seseorang, terutama ikut serta dalam pelaksanaan proses pembangunan. Yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	1	17%
2	Strata 1	3	83%
	Jumlah	4	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan yaitu dari 1 orang atau 17% berjenjang pendidikan SMA dan 3 orang atau 83% berjenjang pendidikan Strata 1.

B. Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun saat ini, penulis menggunakan 3 dimensi pengukur keberhasilan pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmahl yaitu *Tangible*, *Reability* dan *Courtesy*. Mengetahui kualitas pelayanan publik menjadi hal yang penting karena akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat yang dilayani. Besarnya kualitas pelayanan publik terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator sebagai berikut:

1. *Tangible*

Penampilan dari sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik (*tangible*) merupakan dimensi pengukur yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang menekankan pada penyediaan fasilitas, perlengkapan pegawai, serta sarana dan prasarana.

Mengukur bukti fisik (*tangible*) tersebut berdasarkan pada indikator yang akan dijadikan item pertanyaan bagi responden. Indikator dari bukti fisik tersebut, yaitu fasilitas serta sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.

Dari wawancara yang dilakukan dengan responden, menurut penulis sarana dan prasarana yang di sediakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun belum dilakukan dengan cukup baik serta masih terdapat beberapa faktor yang membuat masyarakat masih merasa kurang puas. Hal ini belum memenuhi standar pelayanan publik, seperti yang dikatakan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik (Ratminto, 2010: 32).

Sarana dan prasarana yang disediakan menurut penulis belum memadai, selain bagi warga juga bagi pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Gedung tempat bekerja yang digunakan harus berbagi dengan 3 Dinas lainnya, ruang kerja yang sempit serta tidak ada mesin pendingin ruangan membuat pegawai tidak semangat dan tidak nyaman dalam bekerja. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dapat dilihat dari adanya beberapa fasilitas penunjang kegiatan pelayanan yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun namun tidak dapat mencukupi untuk seluruh masyarakat saat keadaan sedang ramai. Contohnya seperti kursi yang di sediakan masih kurang banyak sehingga masih ada masyarakat yang harus berdiri karena kehabisan kursi saat menunggu proses pelayanan selesai. Serta ruang tunggu yang sempit membuat masyarakat menjadi berdesakan saat keadaan sedang ramai.

Kondisi tersebut dikemukakan oleh masyarakat yang menjadi responden peneliti, yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya sarana dan prasarana yang diberikan belum cukup baik. Karena masih ada masyarakat yang tidak kebagian kursi saat mengantri dan ruang tunggu yang sempit membuat kami susah untuk bergerak dengan cepat.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Menurut peneliti, sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai dapat menunjang pelayanan dengan cepat, tidak membuat masyarakat harus menunggu lebih lama dan tentunya tidak akan menjadi keluhan bagi masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut. Sudah seharusnya pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun lebih memperhatikan hal ini agar masyarakat tidak mengeluh, sehingga dalam proses pelayanan pun bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya protes dari masyarakat.

Namun disamping itu, sarana dan prasarana lain yang mendukung pelayanan prima adalah papan informasi. Papan informasi ini sudah diletakkan ditempat yang mudah untuk ditemui masyarakat, sehingga masyarakat yang datang dapat langsung melihat dan membaca informasi tersebut.

Berdasarkan keterangan sebelumnya maka menurut penulis, disini pihak penyelenggara terlalu fokus memperbaiki sistem dalam melakukan proses pengurusan seperti yang disampaikan oleh Kasi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana sudah baik, tapi tergantung dengan opini masyarakat sendiri. Untuk tahun ini kami akan menerapkan sistem pengurusan secara online yang mungkin akan dimulai pada bulan Juni nanti. Kami sudah melakukan penyuluhan dan masih ada masyarakat yang belum memahami.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Jaringan internet yang lambat dan bahkan sinyal yang beberapa kali masih sering hilang terutama di daerah pulau-pulau kecil di luar Kabupaten Karimun,

akan menjadi masalah baru bagi pihak pemberi pelayanan. Selain itu seperti yang dikatakan di atas, masih ada masyarakat yang belum memahami serangkaian proses pengurusan akta kelahiran secara online.

Selain itu, kurangnya fasilitas dan lamanya proses pengurusan akta kelahiran membuat masyarakat yang berada di luar Kabupaten Karimun atau yang berada di pulau yang berbeda memutuskan untuk menggunakan jasa calo. Jasa calo sendiri bisa dilihat dari masyarakat yang berulang kali datang untuk mengurus data kependudukan. Dengan jasa calo tersebut, oknum-oknum yang memanfaatkan hal ini membuat masyarakat akan mengeluarkan biaya yang sangat mahal. Seperti yang dikemukakan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sebagai berikut:

“Saat ini tidak ada hambatan yang besar. Namun masyarakat yang berada di luar Karimun lebih banyak menggunakan jasa calo. Dalam seminggu bisa dilihat masyarakat yang sama datang mengurus surat yang berbeda atau bahkan ada yang mengurus surat yang sama didalam satu hari.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Fasilitas penunjang lainnya yang tidak dapat digunakan oleh masyarakat serta pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah jaringan internet. Jaringan internet akan memudahkan pegawai yang bekerja dan juga masyarakat yang mengurus akta kelahiran dalam mengirim maupun menerima berkas-berkas yang diperlukan. Jaringan internet ini seringkali tidak aktif atau dengan koneksi yang lambat sehingga membuat masyarakat yang tidak memiliki internet sendiri harus keluar untuk mencari warung internet terdekat. Hal tersebut tentunya sangat tidak efektif dan tidak efisien bagi masyarakat, karena mereka harus

mengeluarkan waktu, tenaga dan biaya tambahan dari biaya yang seharusnya mereka keluarkan.

Namun ditengah kurangnya fasilitas serta sarana dan prasarana yang diberikan, target yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sudah tercapai dan sesuai dengan program kerja yang ada. Saat ini pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sedang dalam proses pembangunan gedung baru yang lebih strategis dan lebih baik dari sebelumnya. Hal ini dikemukakan oleh Kasi Kelahiran Dan Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, yaitu sebagai berikut:

“Kami punya target dan target-target tersebut sudah tercapai semua sesuai dengan program kerja yang sudah ditetapkan.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Disamping itu, agar masyarakat yang mengurus akta kelahiran tetap merasa nyaman, pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun telah menyiapkan kotak saran. Yang dimana kotak tersebut berisikan segala kritik dan saran dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan bisa berjalan dengan lebih baik lagi. Hal ini disampaikan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sebagai berikut:

“Kami sudah menyiapkan kotak saran didepan. Banyak kritik dan saran yang diberikan masyarakat. Namun sejauh ini tidak menjadi hambatan yang besar bagi kami.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Dari indikator yang disebutkan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana yang diberikan. Hal ini dilihat dari ruang kerja pegawai yang sempit dan tidak terdapat mesin pendingin ruangan sehingga

membuat para pegawai menjadi tidak semangat untuk bekerja. Fasilitas bagi masyarakat sendiri belum memadai, ruang tunggu yang sempit membuat masyarakat sulit bergerak dengan leluasa saat keadaan sedang ramai dan kursi yang masih kurang membuat masyarakat harus berdiri, bahkan sampai ada yang harus duduk disekitaran tangga yang ada di gedung tersebut, juga ditemui masyarakat yang duduk disekitaran parkirannya sehingga suasana parkirannya menjadi ramai dan hal ini membuat masyarakat yang menggunakan sepeda motor sulit untuk keluar.

Kasi Kelahiran Dan Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun menyampaikan bahwa:

“Untuk fasilitas, kami sudah mengusulkan mengenai hal-hal yang kurang kepada tingkat anggaran. Tapi semua ini tergantung bagaimana keuangan daerah.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Dari pemaparan diatas bisa dilihat bahwa pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah berusaha agar permasalahan ini bisa diatasi sehingga masyarakat bisa merasa puas dan nyaman. Namun sesuai yang dikatakan, semua tergantung bagaimana keuangan daerah Kabupaten Karimun sendiri mengingat banyaknya yang harus diperbaiki dan dilakukan agar Kabupaten Karimun menjadi lebih baik lagi.

Tetapi jika hal ini dapat segera terwujud tentunya juga akan memberikan dampak baik bagi mereka sendiri, apabila fasilitas serta sarana dan prasarana yang diberikan sudah baik maka masyarakat akan merasa puas terhadap kinerja mereka dan pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau sesuai dengan program kerja yang sudah ditetapkan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap beberapa narasumber, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang sempit serta kursi yang hanya tersedia untuk 30 masyarakat menjadi hal yang sudah harus diperbaiki. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Serta terdapat dalam UU No. 25 Tahun 2009 bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. *Reability*

Kehandalan (*reability*) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat dan memuaskan bagi masyarakat. Hal ini sangat penting mengingat masyarakat selalu membuktikan sebuah pembuktian dari janji-janji pelayanan. Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk lebih cekatan dalam bekerja. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Penulis menggunakan dimensi ini untuk mengukur apakah kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sudah dilakukan seperti yang dikatakan diatas. Untuk

mengukur dimensi kehandalan (*reability*) tersebut, penulis mendasarkan pada indikator yang akan dijadikan item pertanyaan bagi responden. Indikator dari kehandalan tersebut, yaitu pelaksanaan pelayanan yang baik.

Menurut penulis hal ini merupakan sisi buruk dari birokratisasi seperti yang selama ini menjadi keluhan bagi masyarakat. Masyarakat sering kali mengeluh akibat pelayanan yang selesai tidak sesuai dengan sebagaimana yang dijanjikan. Sehingga bagi masyarakat yang berada di luar Kabupaten Karimun, lebih memilih untuk menggunakan jasa calo dari pada harus menunggu proses pengurusan secara langsung. Tentunya hal ini akan dimanfaatkan oleh oknum-oknum tersebut yaitu dengan menetapkan tarif atau harga yang mahal, padahal pihak Dukcapil sendiri telah menetapkan bahwa segala bentuk pelayanan tidak dipungut biaya. Selain itu kesalahan dalam pengetikan nama atau kesalahan lainnya juga menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama lagi.

Hal ini menjadi permasalahan yang sering terjadi diantara masyarakat dan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kasi Kelahiran dan Kematian Dukcapil Kabupaten Karimun, yaitu sebagai berikut:

“Itulah kemampuan yang dapat kami berikan. Bahkan dari pusat sudah meringankan dan dari kami kadang waktu yang seharusnya 5 hari kami percepat menjadi 2 hari agar memuaskan masyarakat, namun kembali lagi kepada opini masyarakat sendiri.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Ketidaktepatan pegawai dalam pengerjaan tugas ini juga dapat menjadi cerminan dari kesungguhan pegawai tersebut ketika memberikan pelayanan. Karena jika pegawai tersebut memperhatikan data pemohon dengan baik saat

memberikan pelayanan, kesalahan-kesalahan penulisan nama atau kesalahan lainnya tidak akan terjadi. Mendengarkan kebutuhan masyarakat secara detail dan kemudian memahaminya dengan baik akan dapat membantu pegawai itu sendiri dalam mengerjakan tugasnya dengan maksimal sehingga tidak akan menimbulkan kesalahan-kesalahan seperti yang sudah disebutkan. Namun jika dilihat dari sisi yang berbeda, kesalahan-kesalahan seperti salah dalam pengetikan nama tersebut bisa juga terjadi akibat kesalahan masyarakat itu sendiri dan sebagai pihak pemberi pelayanan tentu saja masyarakat akan menganggap hal ini adalah kesalahan yang memberikan pelayanan. Hal ini membuat masyarakat kecewa dengan pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, seperti yang disampaikan saat penulis melakukan wawancara yaitu sebagai berikut:

“Sebagai masyarakat yang udah ngurus akta disini, menurut kakak pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Kadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan masih suka salah dalam pengetikan nama.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan, yang dikemukakan masyarakat tersebut adalah salah satu bentuk dari apa yang dirasakan sesuai dengan keadaan yang ada. Masyarakat masih mengeluh dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang dinilai masih kurang tepat. Namun jika dilihat sebagai masyarakat, apabila kita mengikuti prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan oleh dinas lalu kita melengkapinya dan datanya lengkap pasti pelayanannya pun akan tepat waktu. Sama halnya dengan pandangan Petugas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, yaitu:

“Kami selalu diperintah oleh atasan untuk mempermudah proses pengurusan. Jika masyarakat tersebut mengisi formulir dengan benar dan melengkapi seluruh persyaratan dengan cepat maka kami akan memprosesnya dengan cepat juga. Kesalahan dari penulisan nama atau lain-lain kadang dari masyarakat sendiri karena kami hanya mengikuti sesuai dengan berkas yang dimasukkan.” (Hasil Wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Menurut penulis sendiri persyaratan yang ditetapkan sudah cukup mudah untuk dipenuhi masyarakat dan sudah sangat jelas tertulis didalam formulir untuk mengurus akta kelahiran tersebut, kecuali bagi masyarakat yang misalnya tidak mempunyai akta nikah. Hal ini disebabkan masih banyaknya masyarakat yang melakukan nikah siri, baik karena alasan ekonomi maupun alasan lainnya. Selain itu karena keterbatasan informasi mengenai proses perkawinan, yang diharuskan untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu ke pengadilan negeri agar bisa mendapatkan buku nikah. Hal inilah yang biasanya menjadi penghambat dalam pembuatan akta kelahiran. Karena akta nikah atau buku nikah merupakan salah satu syarat untuk pembuatan akta kelahiran.

Untuk persyaratan sendiri pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah memasangnya dalam bentuk spanduk di dekat loket pelayanan, juga terdapat pada lembar pengisian formulir pengurusan akta kelahiran dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk segera memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, namun kadang masih ada masyarakat yang kurang teliti sehingga menanyakan hal yang sama kepada petugas pelayanan dan apabila petugas tersebut tidak menjawab hal ini akan menjadi permasalahan lagi.

Setiap pegawai telah memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga tidak terjadi saling melemparkan tanggung jawab antar sesama pegawai.

Namun masyarakat masih kurang mengerti dan memahami tentang tugas serta fungsi pegawai tersebut.

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan beberapa narasumber, menurut penulis seharusnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun tidak menjanjikan proses penyelesaian jauh dari hari yang seharusnya pengurusan telah selesai, sehingga tidak membuat masyarakat merasa kecewa karena beranggapan pihak pemberi pelayanan tidak jelas dalam hal ini.

Dan juga sebaiknya pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mengadakan sosialisasi yang menjelaskan bagaimana proses dalam mengurus akta kelahiran, di mulai dengan menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi, juga menegaskan kepada masyarakat untuk melihat kembali apakah persyaratan yang dipenuhi sudah sesuai dengan yang mereka harapkan, karena seperti salah dalam penulisan nama bisa saja menjadi kesalahan dari masyarakat itu sendiri. Kemudian menginfokan bahwa segala persyaratan telah dibuat dalam bentuk spanduk yang dipasang tepat di dekat loket pelayanan dan juga terdapat pada lembar pengisian formulir pengurusan akta kelahiran sehingga hal ini akan memudahkan masyarakat tanpa harus mengulang pertanyaan yang sama.

3. *Courtesy*

Sikap (*courtesy*) adalah perilaku yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Sikap merupakan dimensi yang digunakan penulis untuk mengukur apakah selama memberikan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun

sudah dilakukan dengan ramah, bersahabat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Untuk mengukur dimensi ini, penulis mendasarkan pada indikator yang akan dijadikan item pertanyaan bagi responden. Indikator dari *courtesy* tersebut, yaitu perilaku pemberi pelayanan.

Selain pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, sikap atau perilaku petugas pelayanan juga menjadi keluhan dari masyarakat. Masyarakat seringkali mengeluh karena petugas yang melayani tidak sesuai dengan yang diharapkan, contohnya saat masyarakat mengajukan pertanyaan petugas pelayanan menjawabnya dengan asal-asalan atau saat melakukan pelayanan, petugas tersebut tidak menunjukkan ekspresi yang bersahabat. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat dalam wawancara yang telah dilakukan penulis, yaitu sebagai berikut:

“Kadang cara menjawab petugas yang melayani tidak bersahabat, sombong. Sering juga lihat petugas yang tidak ada saat jam pelayanan.”
(Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Sudah seharusnya petugas pelayanan bersikap ramah kepada masyarakat mengingat bahwa posisi mereka yang memberikan pelayanan dan posisi masyarakat yang menjadi pelanggan. Sikap atau perilaku petugas juga akan berpengaruh dengan proses pengurusan akta kelahiran untuk kedepannya. Apabila masyarakat merasa puas maka akan memudahkan pegawai itu sendiri dalam mengerjakan pekerjaannya, yang dimana artinya proses pelayanan akan berjalan dengan lancar tanpa adanya keluhan atau protes dari masyarakat. Karena

masyarakat akan dengan senang hati memenuhi segala persyaratan yang telah ditetapkan. Namun saat penulis melakukan wawancara bersama petugas pelayanan serta melihat beberapa kali mereka memberikan pelayanan, mereka sudah melakukan yang terbaik dan sudah menunjukkan sikap sebagaimana seorang pemberi pelayanan. Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Petugas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun:

“Kalau masyarakat sopan kami akan lebih sopan. Contohnya dia datang dengan persyaratan yang tidak lengkap, kami jelaskan satu persatu dengan sabar.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Permasalahan ini sama hal nya dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Masyarakat menganggap ia telah melengkapi semua persyaratan sehingga ia memaksa petugas untuk menyelesaikan proses pengurusannya dengan cepat. Dan juga sama hal nya dengan kesalahan dalam penulisan nama, masyarakat yang sudah dijelaskan bahwa kesalahan yang terjadi berawal dari mereka sendiri namun mereka tidak terima dengan hal tersebut sehingga membuat mereka menanggapi petugas pelayanan dengan penuh emosi lalu petugas pelayanan menjadi terbawa suasana. Seperti yang disampaikan oleh Kasi Kelahiran Dan Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, sebagai berikut:

“Sering. Banyak masyarakat tidak terima bila kami memberi tahu, bahkan sampai ada yang emosi.” (Hasil wawancara Senin, 2 Maret 2020).

Petugas pelayanan telah berusaha untuk selalu bersikap ramah. Contoh kecilnya dengan selalu mencoba untuk tersenyum apabila ada masyarakat yang akan mengurus akta kelahiran, akan tetapi manusia memiliki batas kemampuan yang apabila telah mencoba untuk bersikap baik dan masyarakat bersikap sebaliknya tentu saja hal ini akan membuat kedua pihak menjadi tidak nyaman. pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun berharap agar setiap pegawai memiliki satu ruangan atau satu meja yang sama di setiap tugas nya sehingga dengan hal ini mindset mereka akan berubah dan tentunya akan menjadi satu pemikiran sesuai dengan tugas dan fungsi mereka masing-masing.

Dari hasil wawancara dan observasi yang disebutkan diatas, menurut penulis yang diharapkan oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sangat perlu dilakukan. Yaitu setiap pegawai memiliki satu ruangan yang sama agar *mindset* mereka berubah menjadi satu pemikiran. Dengan hal tersebut akan membuat mereka lebih mudah untuk memahami dan menghadapi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa puas serta tidak akan ada keluhan-keluhan lagi mengenai sikap petugas dalam memberi pelayanan.

C. Kendala Dalam *New Public Service* Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun

Dalam menjalankan sesuatu proses, terutama dalam menjalankan proses pengurusan akta kelahiran tentunya akan terdapat satu dua hal yang akan menjadi hambatan atau kendala dalam proses tersebut. Namun hal ini akan menjadi bahan evaluasi bagi pihak pemberi pelayanan agar pelayanan tersebut dapat dilakukan sesuai dengan yang diharapkan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berikut ini penulis uraikan lebih lanjut mengenai *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Hal-hal yang menjadi faktor penghambat ataupun pendukung jalannya proses pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana

Ruang kerja bagi para pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang tidak memadai seperti contohnya ruangan kerja yang sempit dan tidak ada mesin pendingin ruangan membuat pegawai menjadi tidak nyaman dan tidak bersemangat untuk bekerja.

Hal lainnya yang harus diperhatikan setelah ruang kerja pegawai adalah fasilitas ruang tunggu yang belum cukup memadai. Hal ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sehingga membuat masyarakat menunda-nunda untuk mengurus data kependudukan. Juga ketidakjelasan dalam penyelesaian pengurusan akta kelahiran, membuat masyarakat lebih memilih untuk menggunakan jasa calo.

Selain itu fasilitas jaringan internet yang tidak berjalan dengan baik juga menjadi salah satu faktor penghambat lainnya. Baik dari pegawai maupun masyarakat. Pegawai yang bekerja harus menggunakan jaringan internet pribadi mereka jika mereka benar-benar harus menggunakan internet. Masyarakat juga harus menggunakan jaringan internet pribadi mereka dan bagi mereka yang tidak memiliki, harus mencari warung internet terlebih dahulu. Tentu nya hal ini akan memakan waktu yang lebih lama dan masyarakat harus mengeluarkan uang

mereka. Padahal dengan adanya internet akan memudahkan pegawai dan masyarakat dalam memperoleh segala bentuk informasi, mengingat sekarang lebih efektif menggunakan jaringan tersebut tidak hanya dalam hal ini saja.

2. Sumber daya aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah yang memiliki sumber daya manusia yang handal. Hal ini kemudian dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayan publik. Selain itu, sumber daya manusia yang handal juga mempengaruhi kinerja petugas tersebut. Tentu nya dengan pola pikir yang baik dan dengan pemikiran yang lebih terbuka akan menunjukkan keseriusan petugas dalam bekerja.

Berdasarkan data yang penulis dapat dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terhadap pengurusan akta kelahiran, masih banyak terdapat pegawai honorer yang sebaiknya terlebih dahulu diberikan atau mengikuti pelatihan atau sosialisasi mengenai bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. Pegawai honorer berstatus tamatan SMA berjumlah 21 orang dan tamatan SMP berjumlah 1 orang sehingga mereka masing kurang memahami untuk melayani masyarakat dengan baik dan sulit untuk menciptakan pelayanan yang baik, terutama kepada masyarakat yang sudah lanjut usia.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun mengenai *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada informan mengenai *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun adalah tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani secara umum belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil 3 indikator yang penulis tentukan masih terdapat kendala pada masing-masing indikator tersebut.
2. Kendala dalam *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yaitu berdasarkan data yang penulis peroleh dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun masih banyak terdapat pegawai honorer tamatan SMA yang berjumlah 21 orang dan tamatan SMP yang berjumlah 1 orang sehingga mereka tidak begitu memahami untuk melayani masyarakat dengan baik. Karena dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu pelayanan salah satunya dapat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pemberi pelayanan publik.

B. Saran

1. Penambahan fasilitas untuk menunjang pelayanan yang dapat membuat pelayanan berjalan dengan baik dan tepat waktu sudah seharusnya diutamakan sehingga dalam prosesnya tidak ada hambatan lagi.
2. Kepada pemerintah agar dapat mengevaluasi kembali *New Public Service* Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun agar dapat berjalan dengan lebih baik lagi dan tidak adanya keluhan dari masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Creswell, John W. 2013. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset (Memilih Di Antara Lima Pendekatan)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denzim, N.K. & Lincoln. 1994. *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dernhart, V, Janet, dan Dernhart, B, Robert. 2007. *The New Public Service : Serving, Not Steering*. Armonk, London: M.E.Sharpe.
- Gaspersz, Vincent. 2012. *All In One: Production and Inventori Management. Edisi 8*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Istianto, Bambang. 2011. *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, Yermias, T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media 1.
- Komariah, Aan, dan Satori, Djam'an. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Mantra, Ph.D., Prof. Ida Bagoes. 2006. *Demografi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- MD, Mahfud. 2001. *Dasar Dan Struktur Ketatanegaraan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Ilmu Pemerintahan Baru 1 dan 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pollard, GN. 1989. *Teknik Demografi*. Jakarta: PT Bina Aksara.

- Ratminto, dan Winarsih, Septi, Atik. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik Bagian Dua*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Litjan, Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinuraya, MS., Drs. Geser. 1990. *Peranan Program Keluarga Berencana Pemerintah Republik Indonesia Terhadap Kependudukan dalam Ketahanan Nasional Indonesia*. Medan: USU PRESS.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Syaodih, Nana. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supriyanto, Budi. 2009. *Manajemen Tata Ruang*. Tangerang: Media Brilliant.
- Suradinata, Ermaya. 1998. *Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Bandung: Ramadan.
- Syafie, Kencana, Inu. 2003. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Mandar Maju.
- Syafie, Kencana, Inu. 2005. *Sistem Politik Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafie, Kencana, Inu. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafie, Kencana, Inu. 2013. *Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Mandar Maju.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zauhar, Susilo. 2012. *Reformasi administrasi: Konsep, dimensi Dan Strategi*. Padang: Bumi Aksara.

B. Jurnal, Skripsi & Tesis

- Efrina. 2014. *Analisis Kinerja Pelayanan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.*
- Husna, Al, Mulia. 2018. *Analisis Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pelalawan.*
- Idris, Suhardi. 2016. *Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.*
- Pamungkas, Putra, Gunawan. 2017. *Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Menangani Keterlambatan Pengurusan Akte Kelahiran (Studi Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun).*
- Pravijanti, Vania. 2017. *Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.*
- Rendo, Fitriani, Regina & Purwaningsih, Annisa. 2019. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang.*
- Selpianti. 2016. *Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.*
- Veranda, Yoke & Kusbandrijo, Bambang. 2018. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dispenduk Cpil Kota Surabaya.*
- Yulianti, Devi. 2017. *Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Sebagai Bentuk Kinerja Yang Mencerminkan Etika Publik.*
- Zulita, Natalia, Leni & Kanedi, Indra. 2011. *Sistem Administrasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.*

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 9 Tentang Urusan Pemerintahan

Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014

