

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

**ANALISIS PROSEDUR PENERBITAN AKTA KELAHIRAN OLEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CACATAN SIPIL KABUPATEN
KAMPAR DI KECAMATAN BANGKINANG KOTA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Administrasi Publik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



Ryan Abdi Suryadinata

NPM : 107110279

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU**

2017

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : RYAN ABDI SURYADINATA
NPM : 107110279
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar Di Kecamatan Bangkinang Kota

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian konprehensif.

Pekanbaru, 3 Desember 2016

Pembimbing I,

Pembimbing II,

DR. H. A. Tarmizi Yussa, MA

Drs. Syapril Abdullah, M.Si

Turut Menyetujui
Jurusan/Program Studi Ilmu Administrasi
Ketua

HENDRI ANDRI, S.Sos., M.Si

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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

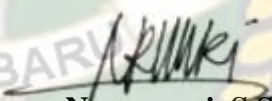
Nama : Riyan Abdi Suryadinata
NPM : 107110279
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota.


Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.

Pekanbaru, 24 April 2017
Sekretaris

Ketua


Hendry Andry, S.Sos., M.Si


Nurmasari, S.Sos., M.Si
Anggota


Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA
Anggota


Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I


H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 305/UIR-FS/KPTS/2017
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN


- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Riyan Abdi Suryadinata
N P M : 107110279
Program Studi : Ilmu Adm. Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota.

Struktur Tim :

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Hendry Andry, S.Sos., M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Nurmasari, S.Sos., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Drs. Syapril Abdullah, M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 5. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 6. Andri Kurniawan, B.PM., M.Si. | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 08 April 2017
Dekan,


Drs. Parjivana, M.Si.
Kuasa Dekan No.225/A-UIR/5-FS/2017

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 305/UIR-Fs/Kpts/2017 tanggal 08 April 2017 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Senin tanggal, 10 April 2017 jam 15.00 – 16.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Riyan Abdi Suryadinata
NPM : 107110279
Program Studi : Ilmu Adm. Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota.
Nilai Ujian : Angka : " 77,32 " ; Huruf : " B "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Nurmasari, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA.	Anggota	3. 
4.	Drs. Syapril Abdullah, M.Si.	Anggota	4. X
5.	Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Andri Kurniawan, B.PM., M.Si.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 10 April 2017

Dekan,



Drs. Parjiyana, M.Si.

Kuasa Dekan No.225/A-UIR/5-FS/2017

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riyan Abdi Suryadinata
NPM : 107110279
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 24 April 2017

An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua



Hendry Andry, S.Sos., M.Si



Nurmasari, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I



H. Panca Setyo Prihatin, S.Ip, M.SI

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Hendry Andry, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah yang di berikan Nya, sehingga akhirnya penulis telah dapat menyelesaikan Usulan penelitian sebagaimana diharapkan.

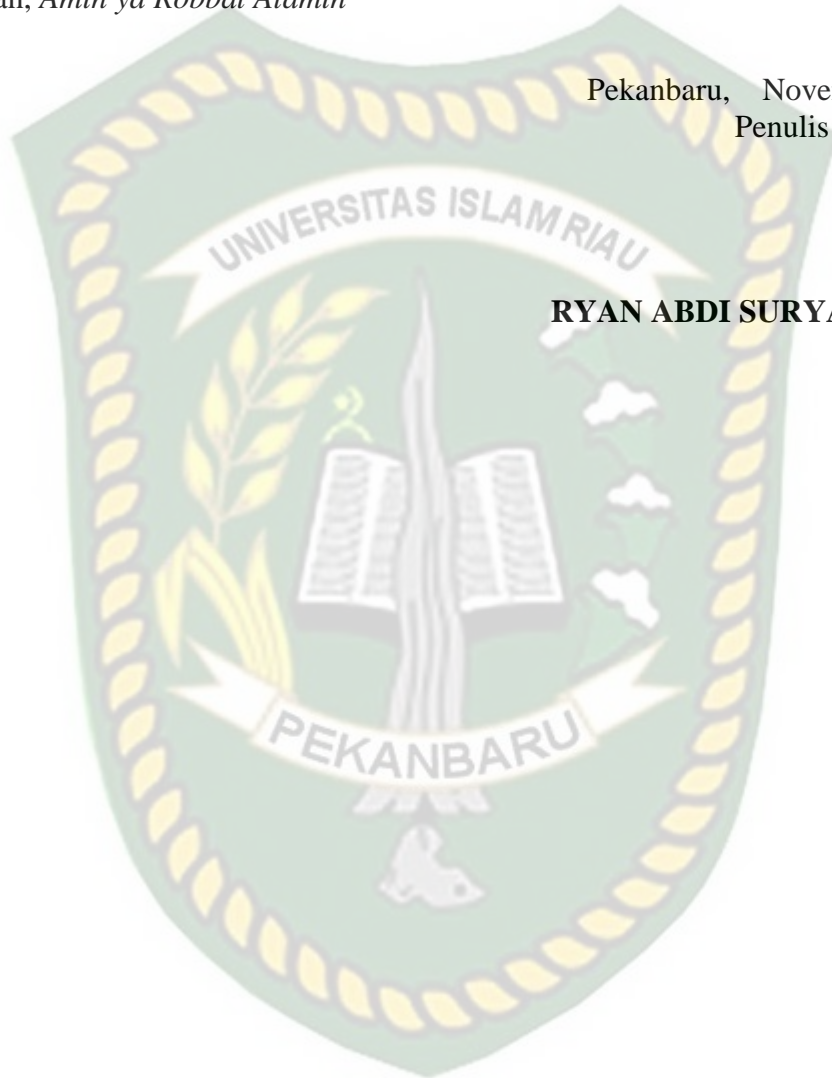
Penulisan Usulan Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan Proposal Skripsi pada Fakultas ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Riau Pekanbaru, dengan judul penelitian: **Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota.**

1. Dalam menyelesaikan Penelitian ini penulisan telah banyak memperoleh bimbingan, pengaraha serta motivasi dari berbagai pihak, itu maka penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada: Bapak Drs. Zulfli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA selaku pembimbing I penulis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
3. Bapak Drs. Syapril Abdullah, M.Si selaku pembimbing II penulis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
4. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu yang dimiliki perihal yang tidak diketahui menjadi tahu selama beliau memberikan ilmu dalam proses belajar mengajar di Kampus tercinta Universitas Islam Riau.
5. Untuk ayahanda dan ibunda tersayang yang memberikan dukungan materil dan moril sehingga penulis selalu termotivasi untuk menyelesaikan penulisan proposal ini.
6. Buat rekan-rekan seperjuangan angkatan 2010 tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, Terimakasih dukungannyayang telah memberikan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan studi penulisan Usulan Penelitian ini.

Akhirnya penulis berharap semoga bantuan dan kebaikan yang telah di berikan mendapat keridhaan Allah SWT, dan penulisan Usulan Penelitian ini dapat memberikan suatu manfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca sekalian, *Amin ya Robbal Alamin*

Pekanbaru, November 2016
Penulis

RYAN ABDI SURYADINATA



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	16
1. Tujuan penelitian	16
2. Kegunaan penelitian	16
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN	
A. Studi kepustakaan.....	17
1. Pengertian Administrasi dan Administrasi Publik	17
2. Birokasi dan Birokasi Publik	21
3. Organisasi Publik.....	27
4. Manajemen Publik.....	29
5. Kebijakan Publik dalam Administrasi Publik	32
6. Pelayanan Publik	35
7. Sistem Administrasi Kependudukan	47
B. Kerangka Pikiran	52
C. Hipotesis	53
D. Konsep operasional dan Operasional Variabel	53
1. Konsep Operasional	53
2. Operasional Variabel	55

E. Teknik Pengukuran	56
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	60
B. Lokasi Penelitian	60
C. Populasi dan Sampel	60
D. Jenis dan Sumber data	61
E. Teknik Pengumpulan Data	62
F. Teknik Analisis Data	63
G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	63
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Kabupaten Kampar	65
B. Luas Wilayah Kabupaten Kampar	66
C. Topografi	67
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	69
B. Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar	72
C. Hambatan	87
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 : Kependudukan dan Catatan Sipil.....	10
Tabel 1. 2 : Jumlah Penduduk Kecamatan Bangkinang dan yang mengurus Akta Kematian dan Kelahiran.....	14
Tabel 2. 1 : Operasional Variabel.....	55
Tabel 3. 1 : Populasi Dan Sampel.....	61
Tabel 3. 2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	64
Tabel 5. 1 : Distribusi Tingkat Pendidikan Responden	69
Tabel 5. 2 : Distribusi Tingkat Pendidikan Responden Disduk Capil	70
Tabel 5. 3 : Distribusi Tingkat Umur Responden.....	71
Tabel 5. 4 : Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	72
Tabel 5. 5 : Tanggapan mengenai indikator Komunikasi Responden	73
Tabel 5. 6 : Tanggapan mengenai indikator Sumber Daya.....	77
Tabel 5. 7 : Tanggapan mengenai indikator Disposisi Responden.....	79
Tabel 5. 8 : Tanggapan mengenai indikator Struktur Birokrasi Responden	83
Tabel 5. 8 : Rekapitulasi Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 : Alur penerbitan akta kelahiran.....	13
Gambar 2.1 : Kerangka Pikiran	53



DAFTAR LAMPIRAN

1.	Daftar Wawancara Penelitian tentang Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar	92
2.	Daftar Kuisioner Penelitian tentang Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar	96
3.	Data Telly Responden Penelitian tentang Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota	101
4.	Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau Perihal Izin Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan skripsi Ryan Abdi Suryadinata	104
5.	Surat Perintah Kabupaten Kampar Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat (KESBANGPOL)	105

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryan Abdi Suryadinata
NPM : 107110279
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar Di Kecamatan Bangkinang Kota

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif 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 palagiat) 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 ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 5 Desember 2016



Pelaku Pernyataan



Ryan Abdi Suryadinata

**ANALISIS PROSEDUR PENERBITAN AKTA KELAHIRAN OLEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN
KAMPAR DI KECAMATAN BANGKINANG KOTA**

ABSTRAK

RYAN ABDI SURYADINATA

Kata Kunci: **Analisis, Prosedur, Penerbitan Akta Kelahiran**

Akta Kelahiran bersifat universal, karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Selain itu jika seorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar, kelak akan menghadapi berbagai masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Dalam perspektif Konvensi Hak Anak, negara harus memberikan pemenuhan hak dasar kepada setiap anak, dan terjaminnya perlindungan atas keberlangsungan, tumbuh kembang anak. Berdasarkan fenomena empiris di atas, maka dalam penelitian ini adalah; Bagaimanakah Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan dan sebagai pelengkap akan dikemukakan saran-saran untuk menambah bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan dan yang berkepentingan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah: Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar belum sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena penerbitan akta kelahiran yang diajukan oleh pemohon harus menunggu 15 hari kerja, sementara dalam peraturan perundang-undangan lama proses penerbitan akta kelahiran 7 hari kerja. Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan pentingnya akta kelahiran, serta dalam berurusan membutuhkan peryaratan yang banyak. Serta birokrasi yang berbelit-belit.

**ANALYSIS PROCEDURE FOR ISSUANCE OF BIRTH CERTIFICATE BY
THE DEPARTMENT OF POPULATION AND NOTES IN CIVIL
KABUPATEN KAMPAR KECAMATAN BANGKINANG KOTA**

ABSTRACT

Ryan Abdi Suryadinata

Keywords: Analysis, Procedures, Issuance of Birth Certificate

Birth Certificate is universal, because it is linked to State recognition of civil status of a person. In addition, if a human child born later identities are not registered, will soon face a variety of problems that would result in the state, government and society. In the perspective of the CRC, the state should provide basic rights to every child, and ensuring the protection of the survival, growth and development of children. Based on the above empirical phenomena, so in this study are; How Procedure Issuance of Birth Certificate by the Department of Population and Civil Registration in Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar regency. Based on the results of research and analysis that has been done so in this chapter can be concluded, and as a complement to be put forward suggestions for adding an input for the needy and interested. The conclusions of this study are: Issuance of Birth Certificate by the Department of Population and Civil Registration in Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar regency is not in accordance with current regulations, for the issuance of certificates were submitted by the applicant must wait 15 working days, while in the regulations law old the issuance of birth certificates to 7 business days. Issuance of Birth Certificate by the Department of Population and Civil Registration in Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar, there are still many people who do not know the importance of birth certificates, as well as in dealing requires peryaratan that much. As well as a convoluted bureaucracy.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi memiliki sebuah peranan atau fungsi yang sangat penting dalam hal mengatur jalannya kegiatan organisasi. Suatu organisasi administrasi memiliki peranan yang begitu penting, bahkan administrasi pada bagian-bagian tertentu merupakan jantung dari sebuah kegiatan pada organisasi tersebut.

Siagian (dalam Pasalong, 2007: 3) menjelaskan bahwa administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi (Mulyo, 2011). Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi

kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Robbins, (2008 : 92) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Menurut Mathis dan Jackson komitmen organisasi adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu tujuan organisasi tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif manusia atau pegawai didalamnya. Untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh pegawai, dibutuhkan manajemen dalam organisasi tersebut, karena tanpa manajemen usaha untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi akan sia-sia.

Samsudin (2006:20) menjelaskan bahwa manajemen sangat diperlukan organisasi karena;

1. Manajemen dibutuhkan untuk menciptakan keseimbangan diantara tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
2. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktivitas kerja organisasi.
3. Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus di pandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

4. Menurut Fathoni, (2006 : 10) manajemen sumber daya manusia adalah merupakan kekayaan yang paling penting, yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut.
5. Menurut Mangkunegara, (2007 : 2) manajemen sumber daya merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Siagian dalam Pasalong, (2007: 3) menjelaskan bahwa administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pelayanan menurut Basuki (2002: 9) yaitu suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin pada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan

sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Suparlan (1994: 16) pelayanan merupakan memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik material maupun non material agar orang lain itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*publik service*) yang merupakan bantuan pertolongan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik secara material maupun non material.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Selanjutnya Rosady Ruslan, (2008: 280) menjelaskan konsep *Service of excellent* terdapat 4 (empat) unsur pokok, yaitu: 1). Kecepatan, 2). Ketepatan, 3). Keramahan, dan 4). Kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan,

keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informativ, kurang akomodatif dan kurang dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan Teknologi Informasi yang kian pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya adalah pada kegiatan instansi pemerintah. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Mulyo, 2011).

Setiap Badan Publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 7 ayat 3 wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah. Bahkan lebih lanjut setiap Badan Publik perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat dan akurat. Merupakan ketersediaan instrumen pendukung pengelolaan informasi dan dokumentasi merupakan kebutuhan yang mutlak menjadi perhatian penting bagi setiap Badan Publik dan perlu dipersiapkan dalam kegiatan pra-implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun

2008.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa; “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Selanjutnya dalam Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa; Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan”.

Intansi yang berwenang dalam menerbitkan dokumen kependudukan di kabupaten menjadi tanggungjawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 8 ayat (1-3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

- 1) Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:
 - a. Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting;
 - b. Memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
 - c. Menerbitkan Dokumen Kependudukan;
 - d. Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
 - e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan

- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a untuk pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam pada tingkat kecamatan dilakukan oleh pegawai pencatat pada KUA/Kec.
- 3) Pelayanan Pencatatan Sipil pada tingkat kecamatan dilakukan oleh UPTD Instansi Pelaksana dengan kewenangan menerbitkan Akta Pencatatan Sipil.

Proses pendaftaran dokumen kependudukan sebagaimana dijelaskan dalam

Pasal 13 ayat 1-4 berikut ini;

- 1) Setiap Penduduk wajib memiliki NIK.
- 2) NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap Penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.
- 3) NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.
- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan, tata cara dan ruang lingkup penerbitan dokumen identitas lainnya, serta pencantuman NIK diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Berbagai macam masalah yang berkaitan dengan adanya identitas warga Negara yang masih menimbulkan persoalan di tengah-tengah masyarakat, karena kenyataannya masih ada sebagian dari masyarakat hingga saat ini kurang menyadari pentingnya identitas kependudukan, seperti membuat KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta kematian, Akta Perkawinan. Manakala hal ini diperlukan untuk berbagai (seperti, kepentingan sekolah, melamar pekerjaan, naik haji/umroh, keringanan biaya rumah sakit, kredit, perbankan, daftar gaji, pensiun, asuransi kematian, maupun kepentingan lainnya, disadari ketika mereka sadar setelah terhambat segala urusan yang berhubungan dengan kepentingannya). Diantara contoh kasus yang biasa terjadi

di masyarakat, ketika mereka membutuhkan Akta kelahiran untuk salah satu persyaratan untuk memasukan anak sekolah. Karena identitas si anak belum ada, pihak imigrasi meminta identitas warga Negara untuk kelengkapan adminitrasi dalam pembuatan paspor, begitu juga ketika mengurus KTP.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, dibantu oleh Sekretaris dan 4 (empat) Kepala Bidang yang masing-masing merupakan Pejabat Eselon III dan dibawahnya merupakan pejabat eselon IV terdiri dari 3 (tiga) Kepala Sub Bagian dan 12 (dua belas) Kepala Seksi. Dengan fungsi sebagai berikut;

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan catatan sipil;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan catatan sipil;
4. Pelaksanaan pengembangan pembangunan di bidang kependudukan dan catatan sipil;
5. Pengawasan dan pengendalian teknis bidang kependudukan dan catatan sipil;
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Berdasarkan Pasal 136 ayat (1) dan (2) Peraturan Bupati Kampar Nomor 55 tahun 2012 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Dinas-Dinas Kabupaten Kampar berikut ini;

- (1) menjelaskan bahwa seksi kelahiran dan kematian dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian bagi warga Negara Indonesia dan warga Negara asing.
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah;
 - a. Merencanakan kegiatan pada seksi kelahiran dan kematian;
 - b. Memverifikasi permohonan akta kelahiran dan kematian;
 - c. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian;
 - d. Melaksanakan penyelesaian masalah administrasi kelahiran, kematian dan pengangkatan pengesahan anak;
 - e. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepala bidang;
 - f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala bidang.

Kecamatan Bangkinang Kota bernama Kecamatan Bangkinang setelah adanya Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 8 Tahun 2013 tanggal 03 Juli 2013 tentang Perubahan Nama Kecamatan Bangkinang Seberang Menjadi Kecamatan Bangkinang dan Kecamatan Bangkinang Menjadi Kecamatan Bangkinang Kota, maka Kecamatan Bangkinang berubah menjadi Kecamatan Bangkinang Kota. Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2003, tanggal 10 Nopember 2003, Kecamatan Bangkinang Kota 2 Desa yaitu Desa Ridan Permai dan Desa Kumantan sedangkan 2 Kelurahan yaitu Kelurahan Langgini dan Kelurahan Bangkinang dengan pusat Pemerintahan berada di Bangkinang Kota yang juga Ibu Kota Kabupaten.

Data penduduk Kecamatan Bangkinang sebagaimana pada tabel berikut ini;

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Kecamatan Bangkinang dan yang mengurus Akta Kematian dan Kelahiran

NO	Bulan	Jumlah			Penduduk Awal			Lahir Bulan Ini			Mati Bulan Ini			PENDUDUK AHIR		
		RT	RW	Kecamatan Bangkinang	LK	PR	JML	LK	PR	JML	LK	PR	JML	LK	PR	JML
1	Januari	45	9	1	6,870	6,732	13,602	6	8	14	4	3	7	6,874	6,735	13,609
2	Februari	45	9	1	6,874	6,735	13,609	8	4	12	5	3	8	6,878	6,740	13,618
3	Maret	45	9	1	6,878	6,740	13,618	6	4	10	7	5	12	6,879	6,743	13,622
4	April	45	9	1	6,879	6,743	13,622	5	3	8	4	2	6	6,883	6,745	13,628
5	Mei	45	9	1	6,883	6,745	13,628	4	2	4	4	2	6	6,888	6,745	13,633
6	Juni	45	9	1	6,888	6,745	13,633	6	4	10	3	4	7	6,895	6,750	13,645
7	Juli	45	9	1	6,895	6,750	13,645	8	6	14	3	2	5	6,907	6,758	13,665
8	Agustus	45	9	1	6,904	6,759	13,663	8	6	14	2	2	4	6,920	6,769	13,689
9	September	45	9	1	6,920	6,769	13,689	4	2	6	3	2	5	6,919	6,769	13,688
10	Oktober	45	9	1	6,919	6,769	13,688	5	3	8	2	3	5	6,919	6,763	13,682
11	November	45	9	1	6,919	6,763	13,682	5	3	8	4	3	7	6,921	6,761	13,682
12	Desember	45	9	1	6,921	6,761	13,682	6	4	10	3	2	5	6,925	6,763	13,688
JUMLAH		45	9	1	6,921	6,761	13,682	6	8	14	4	3	7	6,925	6,763	13,688

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar 2014

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masyarakat masih banyak yang belum melakukan pencatatan baik kelahiran dan juga kematian, berdasarkan data di atas maka fenomena empiris sebagai berikut; Banyak anak-anak di Kecamatan Bangkinang Kota yang tidak memiliki akta kelahiran. Banyak orang yang telah meninggal dunia yang masih terdaftar hidup dan belum memiliki akta kematian. Beberapa masyarakat enggan untuk mengurus dokumentasi kependudukan karena administrasi yang lama.

Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penerbitan Akta Kelahiran dan Kematian sebagai berikut;

- a. Menyelenggarakan pelayanan akta catatan Sipil
- b. Menyelenggarakan pelayanan kartu tanda penduduk

- c. Menyelenggarakan pelayanan kartu keluarga
- d. Meningkatkan kualitas siak
- e. Meningkatkan tertib administrasi keuangan, SDM dan Perkantoran

Kegiatan Penataan dan penertiban dokumen merupakan langkah awal yang harus dilakukan pemerintah melalui Unit Pelaksana di daerah dalam hal ini adalah adalah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dalam menunjang aktivitasnya sehingga kesadaran untuk mengurus atau memiliki dokumen kependudukan atas inisiatif sendiri masih rendah, dan perlu diberikan suatu pemahaman melalui pelayanan dengan bekerja sama dengan kementerian lain, seperti Kementerian Agama, Kementerian Kesehatan, dan Kementerian Hukum dan HAM serta kementerian lainnya. Diperlukan juga sistem sosialisasi yang dapat membangun pemahaman dan kepedulian masyarakat dalam rangka pengurusan dokumen kependudukan yang menjadi kewajiban penduduk itu sendiri.

Persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran adalah:

1. Pengantar dari ketua RT.
2. Fotokopi KTP orang tua yang bersangkutan.
3. Surat keterangan lahir dari dokter atau bidan.
4. Fotokopi kartu keluarga.
5. Akta perkawinan/surat nikah orang tua bayi.

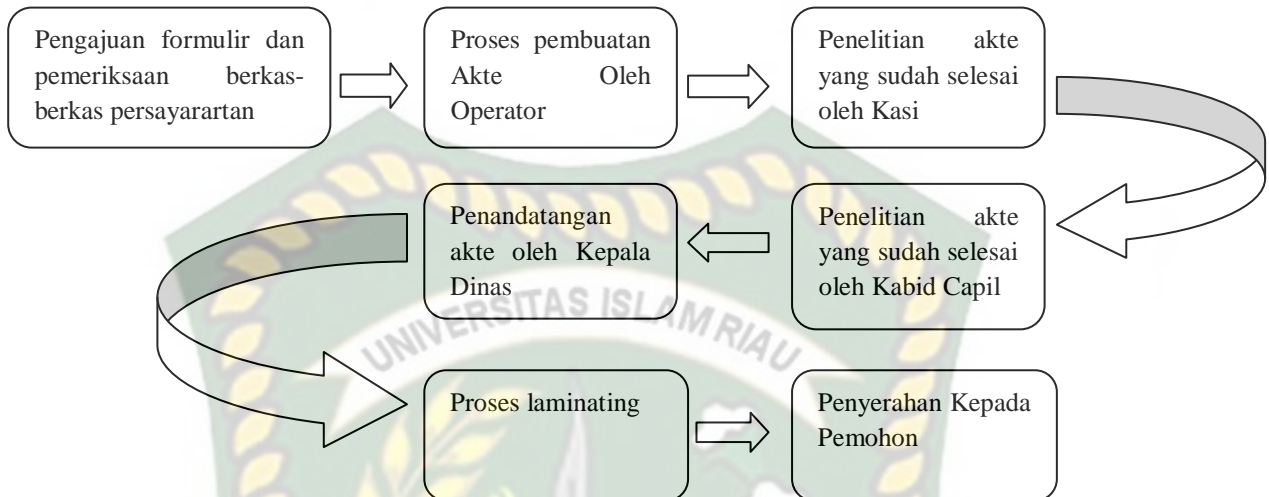
6. Bagi anak yang proses kelahirannya dan orang tuanya tidak diketahui keberadaannya cukup membawa berita acara pemeriksaan dari kepolisian setempat. (wawancara, Kasi Pencatatan Akta dan Sipil, 21 Oktober 2016)

Setelah semua persyaratan di didapatkan maka pemohon harus mengisi beberapa Jenis formulir dan blangko pada pencatatan kelahiran antara lain:

- a. Formulir Pelaporan Kelahiran (F-2.01)
- b. Formulir Keterangan Kelahiran (F-2.02)
- c. Formulir Kelahiran di luar domisili (F-2.03)
- d. Formulir Pelaporan Kelahiran Orang Asing (F-2.04)
- e. Formulir Pelaporan Kelahiran di Luar Negeri (F-2.05)
- f. Buku Register Akta Kelahiran
- g. Blangko Kutipan Akta Kelahiran(wawancara, Kasi Pencatatan Akta dan Sipil, 21 Oktober 2016)

Setelah semua persyaratan dan mengisi beberpa formulir maka pomohon harus mengikuti proses penerbitan akta kelahiran sebagaimana pada gambar berikut ini;

Gambar 1.1. Alur penerbitan akta kelahiran



Sumber; Disduk Capil Kabupaten Kampar 2016

Keterangan:

1. Pengajuan formulir dan pemeriksaan berkas-berkas persyaratan adalah pemohon mengajukan permohonan pembuatan akte kelahiran setelah melengkapi seluruh persyaratan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Proses pembuatan Akte Oleh Operator setelah berkas diterima maka operator melakukan pembuatan akte kelahiran yang diajukan oleh pemohon.
3. Penelitian akte yang sudah selesai oleh Kasi setelah proses pencetakan oleh operator maka akte diperiksa oleh Kasi Akte kelahiran tentang kebenaran data-data akte yang telah diterbitkan.
4. Penelitian akte yang sudah selesai oleh Kabid Capil, selanjutnya Kabid Cabil melakukan pemeriksaan terhadap akte yang telah dikeluarkan tidak ada kesalahan dalam memuat data-data.

5. Penandatanganan akte oleh Kepala Dinas setelah proses pemeriksaan oleh Kasi, Kabid maka Kepala Dinas memberikan tandatangan bahwa akte tersebut telah sah dan benar data-data yang dimuat diakte tersebut.
6. Proses laminating merupakan proses pempres dokumen penting agar tidak mengalami kerusakan atau basah.
7. Penyerahan Kepada Pemohon, setelah seruh proses dilakukan maka akte diterbitkan dan diberikan kepada pemohon yang mengajukan pembuatan akte kelahiran. (Disduk Capil Kabupaten Kampar 2016)

Penduduk di Kecamatan Bangkinang Kota yang terdiri dari 4 kelurahan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini;

Tabel 1.2 Kependudukan dan Catatan Sipil

No	Kelurahan/Desa	Banyaknya Penduduk		
		LK	PR	TOTAL
1	Bangkinang	7.371	7.427	14.798
2	Langgini	8.174	8.153	16.327
3	Kumantan	2.574	2.545	5.119
4	Ridan Permai	1.882	1.756	3.638
Jumlah		18.752	18.491	37.243

Sumber Data: Kantor Camat Bangkinang Kota 2015

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa Kecamatan Bangkinang Kota memiliki penduduk yang cukup besar dengan 4 kelurahan. Jumlah penduduknya 37.243 orang, secara tidak langsung akan menimbulkan permasalahan dalam penerbitan akta kelahiran.

Fenomena yang terjadi dilapangan terutama di Kecamatan Bangkinang Kota, dalam penebitan akta Kelahiran dan kematian,?

1. Ada warga yang tidak memiliki akta kelahiran anak-anak mereka.
2. Akta kematian terbit terlambat bahkan ada yang tidak dikeluarkan oleh Disdukcapil.
3. Akta kelahiran yang terhambat dikeluarkan kerana alasan yang tidak diketahui.

B. Rumusan Masalah

Akta Kelahiran menjadi isu global dan sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Disamping itu Akta Kelahiran merupakan hak identitas seseorang sebagai perwujudan Konvensi Hak Anak. Akta Kelahiran bersifat universal, karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Selain itu jika seorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar, kelak akan menghadapi berbagai masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Dalam perspektif Konvensi Hak Anak, negara harus memberikan pemenuhan hak dasar kepada setiap anak, dan terjaminnya perlindungan atas keberlangsungan, tumbuh kembang anak.

Berdasarkan fenomena empiris di atas, maka dalam penelitian ini adalah; Bagaimanakah Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut: Untuk mengetahui Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan teoritis

Berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan bagi ilmu administrasi negara terhadap prosedur penerbitan akta kelahiran.

b. Kegunaan praktis

Sebagai bahan koreksi bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penerbitan Akta Kelahiran.

c. Kegunaan akademis

Sebagai bahan dan informasi lanjutan bagi peneliti yang berkaitan dengan masalah ini.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Pengertian Administrasi dan Administrasi Publik

Istilah Administrasi Negara berasal dari bahasa latin *administrare* yang dalam bahasa Belanda diartikan sama dengan *besturen* yang berarti fungsi pemerintah. R.D.H. Kusumaatmadja dalam Ragawino (2006: 18) mengatakan bahwa Administrasi dalam kehidupan sehari-hari terdiri dari dua arti : Dalam arti sempit : administrasi adalah kegiatan tulis meulis, catat mencatat dalam setiap kegiatan atau tata usaha. Dalam arti luas : administrasi adalah kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara J.Wajong Ragawino (2006: 18) : adminsitrasi sama dengan pengendalian atau memerintah (*to direct, to manage, bestaken, be wind voeren atau beheren*) yang merupakan suatu proses yang meliputi :

- a. Merencanakan dan merumuskan kebijakan politik pemerintah (*Formulation of Policy*).
- b. Melaksanakan kebijakan politik yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan cara :
 - 1) Menyusun organisasi dengan menyiapkan alat-alat yang diperlukan.
 - 2) Memimpin organisasi agar tercapai tujuan.

Administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2003;2). Sedangkan manajemen dalah

proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para organisasi dan penggunaan sumberdayasumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 2003; 2). Kemudian untuk menjalankan kedua aktivitas administrasi dan manajemen diatas maka diperlukan sebuah wadah bernama organisasi. Organisasi dapat didefinisikan wadah atau wahana, kegiatan orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan (Hamim & Indra Muchlis Adnan, 2005; 13). Untuk mencapai tujuan kegiatan administrasi dan manajemen didalam organisasi maka perlu didukung berbagai sarana dan prasarana yang disebut sumberdaya organisasi yang meliputi Man, Method Machine, Market, dan Money.

Kemudian Prajudi Atmosudirdjo (1966: 35) membagi ilmu administrasi menjadi dua bidang yaitu terdiri atas :

- a. Ilmu administrasi publik yang terdiri atas :
 - 1) Ilmu Administrasi Negara Umum
 - 2) Ilmu Administrasi Daerah
 - 3) Ilmu Administrasi Negara Khusus
- b. Ilmu Administrasi Negara Privat yang terdiri dari :
 - 1) Ilmu Administrasi Niaga
 - 2) Ilmu Administrasi Non- Niaga.

Sementara Administrasi Negara merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga lembaga mulai disusun, digerakkan dan

dikemukakan. Dalam ensiklopedia bebas Berikut pengertian administrasi Negara menurut para ahli:

- a. Bachsan Mustafa, SH; administrasi Negara adalah sebagai gabungan jabatan-jabatan yang dibentuk dan disusun secara bertingkat yang disertai kepada badan-badan pembuat undang-undang dan badan-badan kehakuman.
- b. Wilson 1987, administrasi sebagai ilmu. Pemikiran tentang supremasi kepemimpinan pejabat politik atas birokrasi itu timbul dari perbedaan fungsi antara politik dan administrasi, dan adanya asumsi tentang superioritas fungsi-fungsi politik administrasi. Slogan klasik pernah juga ditawarkan manakala fungsi politik berakhir maka fungsi administrasi itu mulai, *when politic end, administration begin*-Wilson 1941.
- c. John M. Pfiffer dan Robert V, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.
- d. Administrasi Negara adalah segenap proses penyelenggaraan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah suatu Negara, untuk mengatur dan menjalankan kekuasaan Negara, guna menyelenggarakan kepentingan umum.
- e. Menurut Prof. Dr. Prajudi Atmosudirdjo mengatakan bahwa : Administrasi Negara adalah fungsi bantuan penyelenggaraan dari pemerintah artinya pemerintah (pejabat) tidak dapat menunaikan tugas-tugas kewajibannya tanpa Administrasi Negara.
- f. Menurut Utrecht dalam bukunya "Pengantar Hukum Administrasi Negara" mengatakan bahwa Administrasi Negara adalah gabungan jabatan (*complex van kambten*) "Apparaat" (alat) Administrasi yang dibawah pimpinan Pemerintah (Presiden yang dibantu oleh Menteri) melakukan sebagian dari pekerjaan Pemerintah (tugas pemerintah, *overheidstak*) fungsi administrasi yang tidak ditugaskan kepada badan-badan pengadilan, badan legeslatif (pusat) dan badan pemerintah (*overheidsorganen*) dari persekutuan-persekutuan hukum (*rechtsgemeenschappen*) yang lebih rendah dari Negara (sebagai persekutuan hukum tertinggi) yaitu badan-badan pemerintah (*bestuurorganeen*) dari persekutuan hukum Daerah Swantatra I dan II dan Daerah istimewa, yang masing-masing diberi kekuasaan untuk berdasarkan suatu delegasi dari Pemerintah Pusat (*Medebewind*) memerintah sendiri daerahnya. (<http://sobatbaru.blogspot.com/2008/05/pengertian-administrasi-negara.html>)

Adapun Sumber hukum dalam Administrasi negara adalah segala sesuatu yang menimbulkan aturan hukum dan ditentukan aturan hukum itu. Sumber hukum dikenal dua macam yaitu Ragawino (2006: 20).

a. Sumber Hukum Materiil

Sumber hukum materiil adalah sumber hukum yang menentukan isi aturan hukum itu, dan untuk menentukan isi hukum itu dipengaruhi oleh banyak faktor yaitu :

- 1) Sejarah, yaitu undang-undang peraturan-peraturan masa lalu yang dianggap baik dapat dijadikan bahan untuk membuat undang-undang dan dapat diberlakukan sebagai hukum positif.
- 2) Faktor Sosiologis, yaitu seluruh masyarakat dan lembaga-lembaga yang ada didalam masyarakat. Kegiatan-kegiatan yang terjadi didalam masyarakat dapat dijadikan bahan untuk membuat hukum dengan kata lain sesuai dengan perasaan hukum masyarakat misalnya keadaan dan pandangan masyarakat dalam sosial, ekonomi, budaya, agama dan psikologis.
- 3) Faktor Filosofis, yaitu ukuran untuk menentukan aturan itu bersifat adil atau tidak dan sejauhmana aturan itu ditaati oleh warga masyarakat atau mengapa masyarakat mentaati aturan itu.

b. Sumber Hukum Formil

Yaitu kaidah hukum dilihat dari segi bentuk, dengan diberi suatu bentuk melalui suatu proses tertentu, maka kaidah itu akan berlaku umum dan

mengikat seluruh warga masyarakat dan ditaati oleh warga masyarakat.

Sumber hukum formil Hukum Administrasi Negara adalah :

- 1) Undang-undang
- 2) Kebiasaan/Praktek hukum administrasi Negara
- 3) Yurisprudensi
- 4) Doktrin/pendapat para ahli.

2. Birokasi dan Birokasi Publik

Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani *kratein* yang berarti mengatur (M. Mas'ud Said, 2007:1). Menurut Max Weber seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007:2) birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya.

Menurut Rourke seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007:2) birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hierarki yang jelas dilakukan dengan aturan tertulis, dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya.

Menurut Piffner dan Presthus seperti yang dikutip M. Mas'ud Said (2007:4) mendefinisikan birokrasi adalah suatu sistem kewenangan, kepegawaian, jabatan, dan metode yang dipergunakan pemerintah untuk melaksanakan program-programnya.

Berdasarkan konsepsi legitimasi, Weber seperti yang dikutip oleh M. Mas'ud Said (2007:5) merumuskan proposisi tentang penyusunan system otoritas legal yakni:

1. Tugas-tugas pejabat diorganisir atas dasar aturan yang berkesinambungan;
2. Tugas-tugas tersebut dibagi atas bidang yang berbeda sesuai dengan fungsinya yang masing-masing dilengkapi dengan syarat tertentu;
3. Jabatan tersusun secara hierarki yang disertai dengan rincian hak-hak *control* dan pengaduan;
4. Aturan disesuaikan dengan pekerjaan diarahkan baik secara teknis maupun secara legal;
5. Anggota sebagai sumber daya organisasi berbeda dengan anggota sebagai individu pribadi;
6. Pemegang jabatan tidaklah sama dengan jabatannya;
7. Administrasi didasarkan pada dokumen tertulis dan menjadikan kantor sebagai pusat organisasi modern;
8. Sistem otoritas legal memiliki berbagai bentuk, tetapi dilihat pada aslinya sistem tersebut tetap berada dalam suatu *staf administrasi birokratik*.

Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi menurut Max Weber dalam Lijan Poltak Sinambela dkk, (2006:53) sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut.

Wahyudi Kumorotomo, (2009:74) menjelaskan birokrasi sesungguhnya dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengoordinasi secara *sistematis* (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian birokrasi adalah sistem administratif dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis, dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian dibidangnya. Dalam bidang publik konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti, dan mudah dikendalikan.

Berdasarkan perbedaan tugas pokok atau misi yang mendasari suatu organisasi birokrasi menurut Syukur Abdullah seperti yang dikutip Wahyudi Kumorotomo, (2009:79) menguraikannya dalam tiga kategori birokrasi sebagai berikut :

1. Birokrasi pemerintahan umum yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan dari tingkat pusat sampai daerah (propinsi), kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa. Tugas-tugas tersebut bersifat mengatur.
2. Birokrasi pembangunan yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor yang khusus guna mencapai tujuan

pembangunan, seperti pertanian, kesehatan, pendidikan, dan industri, Fungsi pokoknya adalah *development function* atau *adaptive function*.

3. Birokrasi pelayanan yaitu unit organisasi yang pada hakikatnya merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Yang termasuk dalam kategori ini antara lain : rumah sakit, sekolah, koperasi, bank rakyat desa, transmigrasi, dan berbagai unit organisasi lainnya yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat atas nama pemerintah, fungsi utamanya adalah *service*.

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Agus Dwiyanto, 2006:50-51) yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat *responsivitas* disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang *eksplisit* maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Dalam suatu negara, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasa dikenal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Peranan tersebut diharapkan terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat. Pemerintah suatu negara di tingkat nasional terdiri atas berbagai satuan kerja yang dikenal dengan berbagai satuan kerja yang dikenal dengan berbagai nomenklatur seperti kementerian, departemen, direktorat jenderal, badan, biro, dan sebagainya yang mempunyai satuan-satuan kerja di seluruh wilayah kekuasaan Negara yang juga dikenal dengan aparatur pemerintah daerah dengan aneka ragam

nomenklatur pula di suatu provinsi, kabupaten, kelurahan, dan desa. Keseluruhan jajaran pemerintahan negara tersebut merupakan satuan birokrasi pemerintah yang juga dikenal dengan *civil service*. (Lijan Poltak S, 2006:63-64).

Menurut Sofian Efendi dalam (Miftah Thoha, 2007:18), untuk menciptakan birokrasi yang efisien, efektif, dan responsive dalam rangka mendukung tata pemerintahan yang demokratis serta ekonomi nasional, pemerintah seharusnya menerapkan strategi kelembagaan reformasi birokrasi yang bertujuan:

1. Memantapkan kelembagaan reformasi birokrasi;
2. Meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan manajemen berbasis kinerja;
3. Membangun kapasitas aparatur negara untuk menciptakan pelayanan publik yang maksimal;
4. Organisasi dan sumber daya manusia aparatur yang *professional, apolitikal, netral, transparan, dan akuntabel*.

Birokrasi sebagai komponen pemerintah harus dikembalikan lagi untuk hanya terfokus kepada fungsi, tugas prinsip pelayanan publik. Birokrasi harus netral dan bukan sebagai alat politik sehingga ia bebas untuk bersinergi dan berinteraksi dengan pengguna jasa yang pada hakikatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat.

Untuk merespon secara tepat isu-isu pokok tata pemerintahan yang baik dan meningkatkan kapasitas birokrasi publik yang akan berkembang, maka dalam pelaksanaan reformasi birokrasi perlu penerapan reformasi pelayanan publik.

Reformasi pelayanan public diarahkan pada peningkatan cakupan dan mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

3. Organisasi Publik

a. Pengertian Organisasi

Mahsun (2006:1) menjelaskan bahwa organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama.

Sulistyani (2009: 41) menjelaskan definisi organisasi dengan mengklasifikasikan definisi organisasi menjadi tiga, yaitu:

- a. Organisasi dipandang sebagai kumpulan orang
- b. Organisasi dipandang sebagai proses pembagian kerja
- c. Organisasi dipandang sebagai sistem

Dari beberapa definisi organisasi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi adalah sekumpulan orang yang terkoordinasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Pengertian Organisasi Publik

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Sulistyani (2009: 55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks.

Mahsun (2006:14) menjelaskan bahwa Organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi non profit dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor

publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.

Karakteristik organisasi publik berbeda dengan organisasi lain. Konsep “*public*” memiliki makna bahwa organisasi publik memiliki area orientasi pada sektor publik. Sulistyani (2009:54) mengartikan istilah „publik“ sebagai pelanggan, yaitu seluruh masyarakat yang dilayani melalui lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik.

Lebih lanjut Sulistyani (2009:55) menjelaskan bahwa organisasi publik sebagai lembaga-lembaga negara, instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. Organisasi publik bergerak di lapangan pelayanan publik yang merupakan kewajiban negara, sehingga tidak berkaitan dengan kewajiban mencari laba (*non profit oriented*).”

Mahsun (2006:6) mengatakan bahwa organisasi *non profit oriented* merupakan organisasi yang bertujuan untuk menyediakan atau menjual barang dan/atau jasa dengan maksud untuk melayani dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. artinya bahwa pemerintah merupakan organisasi sektor publik terbesar yang berkewajiban untuk menyediakan barang dan pelayanan publik untuk dinikmati masyarakat secara adil dan merata sebagai bentuk imbalan tidak langsung atas kewajiban membayar pajak yang telah mereka lakukan.

4. Manajemen Publik

Manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta. Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

1. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
2. Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
3. Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.

4. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang samabagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
5. Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
6. Dalam organisasi sektor publik,kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
7. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

Mahmudi, (2010:37) menjelaskan untuk mewujudkan perubahan menuju sistem manajemen publik yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel. Alison dalam Mahmudi (2010:37) mengidentifikasi ada setidaknya tiga fungsi manajemen yang secara umum berlaku di sektor publik maupun swasta, yaitu:

1. Fungsi strategi, meliputi:
 - a. Penetapan tujuan dan prioritas organisasi;
 - b. Membuat rencana operasional untuk mencapai tujuan.

2. Fungsi manajemen komponen internal, meliputi:
 - a. Pengorganisasian dan penyusunan staf;
 - b. Pengarahan dan manajemen sumber daya manusia;
 - c. Pengendalian kinerja.
3. Fungsi manajemen konstituen eksternal, meliputi:
 - a. Hubungan dengan unit eksternal organisasi;
 - b. Hubungan dengan organisasi lain;
 - c. Hubungan dengan pers dan publik.

Menurut Islamy (2003:56) manajemen publik memiliki karakter antara lain:

1. Manajemen publik merupakan bagian yang sangat penting dari administrasi publik (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas), karena administrasi publik tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintahan saja tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik;
2. Manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor publik (pemerintahan), maupun sektor diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung (*nonprofit sector*);
3. Manajemen publik memfokuskan atau mengarahkan administrasi publik sebagai suatu profesi dan manajernya sebagai praktisi dari profesi tersebut;
4. Manajemen publik berkaitan dengan kegiatan internal (*internal operations*) dari organisasi pemerintahan maupun sektor non pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung;

5. Manajemen publik secara spesifik menyuarakan tentang bagaimanakah organisasi (*organizational how to*) publik melaksanakan kebijakan publik;
6. Manajemen publik memanfaatkan fungsi-fungsi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sebagai sarana untuk mencapai tujuan publik, maka berarti memfokuskan diri pada the managerial tools, techniques, knowledges and skills yang dipakai untuk mengubah kebijakan menjadi pelaksanaan program.

5. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan salah satu produk dan kegiatan dan administrasi dan manajemen didalam sebuah organisasi. Yang meliputi tahapantahapan formulasi, implementasi dan evaluasi. Sejalan dengan itu kebijakan publik dapat didefinisikan pertanyaan sepanjang masa karena kebijakan publik tetap ada dan terus ada sepanjang masih ada negara yang mengatur kehidupan bersama (Nugroho,2004;1). Hal ini sejalan dengan kajian administrasi negara yang secara sensitif harus menanggapi isu-isu pokok dalam masyarakat dan mampu memformulasikan kedalam rumusan kebijaksanaan.

Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatanorang lain (Siagian 2003:5).

Organizing adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan (Siagian 2003:95).

Leading adalah suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dan sekelompok anggota yang saling berhubungan tugas (Wijayanti 2008:105).

Controlling adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian 2003:112).

Ada tiga konsep utama yang harus dimengerti secara benar: Pertama, adalah konsep tentang implementasi kebijakan, kedua konsep tentang kebijakan public dan ketiga konsep evaluasi kebijakan. Istilah kebijakan atau *policy* ataupun kebijakan menurut Perserikatan Bangsa - Bangsa diartikan sebagai pedoman untuk bertindak. Kebijakan dalam maknanya seperti ini mungkin berupa *suatu deklarasi mengenai suatu dasar pedoman bertindak, suatu arah tindakan tertentu, suatu program mengenai aktivitas - aktivitas tertentu atau suatu rencana*. Salah satu contoh definisi kebijakan negara yang amat luas, ialah definisi yang sebagai dikutip oleh Jones berikut ini, yang menjelaskan bahwa *kebijakan negara adalah antar hubungan diantara unit pemerintahan tertentu dengan lingkungannya*.

Jenkins (1978) dan Udoji (1981) seperti dikutip Sholichin Abdul Wahab (2001 : 4 - 5) mendefinisikan kebijakan publik/ kebijakan negara sebagai berikut: W.I. Jenkins merumuskan kebijakan negara sebagai

“a set of interrelated decisions taken by a political actor or group of actors concerning the selection of goals and the means of achieving them within a specified situation where these decisions should, in principle, be within the power of there actors to achieve”.

(serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang actor politik atau sekelompok actor politik berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi dimana keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas - batas kewenangan kekuasaan dari cara aktor tersebut).

Sementara ada para ahli yang menitik beratkan kebijakan sebagai suatu serangkaian keputusan atau tindakan. Parker mendefinisikan kebijakan sebagai suatu tujuan tertentu atau serangkaian asas tertentu atau tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah pada waktu tertentu dalam kaitan dengan subyek atau sebagai respon terhadap suatu keadaan yang kritis.

Sedang pakar Nakamura Smallwood (dikutip dari Bambang Sunggono, 1994: 23-24) mempunyai pandangan kebijakan publik sebagai semua pilihan atau tindakan, dan melihat kebijakan publik dalam 3 lingkungan kebijakan yaitu :

- a. Perumusan kebijakan
- b. Pelaksanaan kebijakan
- c. Penilaian kebijakan atau evaluasi kebijakan

Sebagaimana ditulis oleh M. Irfan Islamy dalam bukunya Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara (2001) mengemukakan beberapa definisi kebijakan negara yang mempunyai beberapa persamaan sebagaimana disampaikan oleh Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan negara sebagai "*is whatever governments choose to do or not to do*" (apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan) (Islamy, 2001 : 18).

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan seperti pendapat Anderson (dikutip dari Irtan Islami, 1986 : 108) antara lain:

- a. Faktor pendorong untuk melaksanakan kebijakan
 - 1) Respek anggota masyarakat terhadap otoritas kebijakan badan atau lembaga pemerintah.
 - 2) Terdapat kesadaran masyarakat untuk menerima kebijakan.
 - 3) Keyakinan bahwa kebijakan dibuat secara konstitusional.
 - 4) Adanya kepentingan pribadi.
 - 5) Adanya sanksi hukum bagi yang tidak melaksanakan.
 - 6) Masalah waktu.
- b. Faktor yang menghambat pelaksanaan kebijakan
 - 1) Kebijakan bertentangan dengan system nilai-nilai masyarakat.
 - 2) Keinginan untuk mencari keuntungan dengan cepat.
 - 3) Adanya ketidakpastian hukum.

6. Pelayanan Publik

Menurut Suparlan (1994: 16) pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik material maupun non material agar orang lain itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*publik service*) yang merupakan bantuan pertolongan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik secara material maupun non material.

Mahmudi (2011:223) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2010:128) yakni sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 persyaratan Moenir (1992: 197) Mengatakan :

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat dan
- d. Keramahan tamahan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam Sutopo, Suryanto (2003: 8) mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak bisa diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Suryanto (2003: 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang menjunjung tinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (pelayanan) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Dwiyanto Agus, 2005: 141)

Rosady Ruslan, (2008: 280) menjelaskan konsep *Service of excellent* terdapat 4 (empat) unsur pokok, yaitu: 1). Kecepatan, 2). Ketepatan, 3). Keramahan, dan 4). Kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang.

Menurut Budiono (1999: 5), pelayanan memiliki makna pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang.

Pelayanan menurut Basuki (2002: 9) yaitu suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin pada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta. Serta menurut Djaenuri (1998: 15) pelayanan adalah suatu perbuatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai tugas pokok suatu instansi yaitu dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Menurut pendapat Dwiyanto (2000: 47), yang menyatakan bahwa penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-

indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus juga dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada jasa penggunaan seperti kepuasan, akuntabilitas dan responsivitas guna dapat mencapai pelayanan yang prima.

Sedangkan arti pelayanan menurut Thoha (dalam Sedarmayanti, 2004: 84), adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi). Berdasarkan pemaparan tentang pengertian kualitas dan pelayanan di atas maka yang penulis maksud dengan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sedangkan pelayanan dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya

objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Menurut keputusan MENPAN (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 81 tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Sedangkan menurut Abdulrahman (1995: 28), pelayanan publik merupakan suatu aspek untuk menjaga hubungan antara aparatur pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pengertian publik menurut Abdulrahman adalah sekelompok orang yang mempengaruhi dan memberikan perhatian pada suatu hal yang sama dan mempunyai minat dan kepentingan yang sama.

Wahyudi Kumorotomo (2001: 135) mengatakan bahwa kalau perlu pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaring-jaring birokrasi pemerintahan dapat diserahkan kepada pihak-pihak swasta. Dengan demikian akan tercipta suasana persaingan yang sehat bagi organisasi-organisasi pelayanan publik dan masyarakat akan dapat memperoleh kualitas pelayanan yang maksimal.

Pelayanan dapat berjalan dengan baik jika adanya beberapa faktor pendukung, adapun faktor-faktor pendukung tersebut yang dikemukakan (Moenir, 2010: 88) adalah sebagai berikut:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

b. Faktor Aturan

Dalam organisasi kerja aturan dapat dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan umum. Pertimbangan manusia

sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting salah satunya adalah kewenangan.

Kewenangan merupakan pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu. Kewenangan erat hubungannya dengan sahny suatu peraturan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak. Aturan yang dibuat oleh orang yang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum.

c. Faktor Disiplin

Disiplin adalah salah satu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Menurut Gordon S. Watkins dkk dalam Moenir (2010: 94) disiplin adalah pengertian yang utuh suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian pekerjaan yang tuntas samapi kepada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga tiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan, dan kepada siapa ia bertanggung jawabkan hasil pekerjaan itu.

d. Faktor Organisasi

Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Dimana perwujudan organisasi lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang

harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Dimana sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi tersebut ialah sistem dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

e. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan dengan sendirinya juga kata/keadaan yang ditunjukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain, unsur tersebut adalah otot, saraf, perasaan dan pikiran.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor (Moenir, 2010: 123-124);

1. Kesadaran para pejabat pemimpin dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas pokok yang dipertanggung jawabkan

5. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat selain dapat dilihat dalam keputusan MENPAN Nomor 81/1993, juga peningkatan kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntunan era global.

Pelayanan tersebut terdapat suatu kondisi bahwa keterampilan memiliki suatu keterampilan, keahlian bidang tertentu. Berdasarkan keahlian dan keterampilan tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau orang dan pelayanan yang berkualitas dan dapat dikaitkan produktif dan tidak lepas dari kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab serta kemudahan mendapatkan pelayanan didukung oleh kesopanan serta keramahan dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya standar pelayanan sebaiknya hanya mengatur hal-hal pokok menyangkut berbagai unsur dari sistem pelayanan publik, yaitu input, proses dan output. Standar input biasanya bersifat penting karena harus memenuhi dana, sarana, prasarana dan sumber daya manusia yang mampu mendukung pemenuhan standar output. Standar proses pelayanan mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh birokrasi pelayanan dalam melayani warganya, termasuk didalamnya sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan warga pengguna, seperti

sopan, menghargai martabat masyarakat, menolong dan ramah. Dengan demikian maka akan menghasilkan output yang berupa pelayanan yang baik, yaitu cepat, mudah dan sesuai tujuan (Agus Dwiyanto, 2008: 77-78).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan menambah sumber daya tenaga medis, khususnya dokter umum dan fasilitas kesehatan yang dapat menunjang pelayanan kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan akan memiliki kualitas pelayanan akan berhubungan erat dengan hubungan langsung antara pemberi jasa pelayanan dengan pelanggan baik secara individual maupun organisasi. (Sukemi, 2008).

Agus Dwiyanto juga mengatakan dengan menetapkan standar pelayanan yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami, maka akan dapat menggunakan standar pelayanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan masing-masing. Pegawai pelayanan menggunakan standar pelayanan sebagai pedoman bagi mereka dalam mengelola pelayanan, sedangkan masyarakat menggunakan standar pelayanan untuk memastikan dan mengontrol apakah rezim pelayanan telah melayani sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang artinya pelayanan terbaik. Pelayanan prima sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi. Arti pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Penanganan pelayanan secara profesional menjadi kunci keberhasilan, oleh sebab itu perlu SDM (Sumber Daya Manusia) yang memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang-bidang layanan yang dikelola.

7. Sistem Administrasi Kependudukan

Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Negara Indonesia dan

Warga Negara asing. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), Bidang Adminitrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengelolaan kesekretariatan; pelaksanaan urusan Administrasi dinas;
 - b) Pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan;
 - c) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
 - d) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan
- a. Bidang Akta kelahiran dan Kematian
- 1. Seksi kelahiran umum dan terlambat
 - 2. Seksi kematian dan pengangkatan anak

Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta kematian dan akta pengangkatan anak. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akta kelahiran, kematian dan pengangkatan anak menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengelolaan kesekretariatan; pelaksanaan urusan Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak dinas;
 - b) Pelaksanaan urusan Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak;
 - c) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
 - d) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- b. Bidang Akta Perkawinan dan Perceraian

1. Seksi perkawinan dan perceraian
2. Seksi pengesahan dan pengakuan anak

Bidang Akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak yang mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengelolaan kesekretariatan; pelaksanaan urusan akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak dinas;
 - b) Pelaksanaan urusan Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak;
 - c) Pelaksanaan Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak;
 - d) Pelaksanaan urusan Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak;
 - e) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
 - f) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan
- c. Bidang Pengendalian Penduduk
1. Seksi pengembangan aplikasi SIAK
 2. Seksi pemutahiran data penduduk
 3. Seksi pelayanan KTP dan KK

Bidang pengendalian Penduduk mempunyai kewenangan melaksanakan pengawasan, dan pengendalian penduduk. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengendalian Penduduk mempunyai fungsi :

a) Penyusunan dan analisa kebijakan teknis menyangkut pengendalian Penduduk, dan perencanaan program kerja;

b) Pelaksanaan tugas operasional dan teknis bidang pengendalian penduduk

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2. Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintahan dan pelayanan Umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

3. Pembinaan dan Pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan

Pencatatan Sipil yg meliputi pengendalian Kependudukan; administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Pelaksanaan Pelayanan teknis ketatausahaan Dinas dan

b. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi;

Berdasarkan tugas dan fungsi diatas maka layanan yang disediakan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk meliputi :

1. Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk

2. Perubahan biodata penduduk

3. Penerbitan Kartu Keluarga;

4. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk;
 5. Penerbitan Surat Keterangan Pindah datang satu kabupaten bagi orang asing yang memiliki ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap.
 6. Penerbitan surat keterangan pindah datang antar kabupaten dan antar provinsi.
 7. Penerbitan surat keterangan pindah datang antar kabupaten dan antar provinsi bagi penduduk yang bertransmigrasi.
 8. Penerbitan surat keterangan pindah datang antar negara
 9. Penerbitan surat keterangan penduduk lainnya.
- b. Pelayanan Pencatatan Sipil meliputi :
1. Pencatatan Akta Kelahiran
 2. Pencatatan Akta Perkawinan bagi yang bukan beragama Islam;
 3. Pencatatan Akta Perceraian bagi yang bukan beragama Islam;
 4. Pencatatan Akta Kematian;
 5. Pencatatan Pengakuan Anak ;
 6. Pencatatan Pengesahan Anak;
 7. Pencatatan Pengangkatan Anak;
 8. Pencatatan Perubahan Nama;
 9. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;
 10. Pencatatan Peristiwa Penting lainnya;
 11. Pembetulan dan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil;
 12. Kutipan/Salinan Akta Catatan Sipil kedua dan seterusnya

B. Kerangka Pikir

Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 7 ayat 3 wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah tentu saja tidak berdiri dengan sendirinya, tinggi rendahnya akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, Peraturan Bupati Kampar Nomor 55 tahun 2012 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Dinas-Dinas Kabupaten Kampar ayat (1) menjelaskan bahwa seksi kelahiran dan kematian dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian bagi warga Negara Indonesia dan warga Negara asing. Sehingga dapat dilihat bahwa pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang dilaksanakan akan memberikan dampak yang lebih baik. Dengan kata lain bahwa dilakukannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran dibawah ini:

Kerangka Pemikiran Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota



Gambar 2.6. Modifikasi Penelitian 2016

C. Hipotesis

Diduga prosedur penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar belum optimal.

D. Konsep Operasional dan Operasional Variabel

1. Konsep Operasional

Guna lebih mengarahkan gambaran dan memudahkan untuk memahami penelitian pada tujuan yang diharapkan, maka penulis menguraikan definisi konsep sebagai berikut :

1. Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah kerjasama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian-pencapaian tujuan bersama.
3. Manajemen adalah mencapai tujuan pribadi, kelompok dan organisasi, menciptakan keseimbangan diantara tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pihak yang berkepentingan dalam organisasi untuk mencapai efisiensi dan produktivitas kerja organisasi.
4. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Penertiban adalah aturan dalam proses penerbitan dokumen catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil.
6. akta kelahiran adalah bukti sah mengenai Status dan Peristiwa Kelahiran Seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
7. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelaksana tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kependudukan, pencatatan sipil, dan transmigrasi.

8. Indikator

Yang dimaksud dengan unsur pelaksana adalah pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan.

9. Adanya program yang dilaksanakan

Yang dimaksud dengan program adalah rencana yang bersifat komprehensif yang sudah menggambarkan sumber daya yang akan digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan.

10. *Target group* atau kelompok sasaran

Target group yaitu sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan.

2. Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel yang terdiri dari uraian konsep, variabel, indikator, item dengan pilihan jawaban. Penulis tampilkan operasional variabel sebagai realisasi dari konsep operasional penelitian yang juga mempermudah pemahaman terhadap konsep-konsep penelitian :

Tabel 2.1 : Operasional Variabel Studi Pelaksanaan penertiban akta kelahiran dan akta kematian di Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Kategori Pengukuran
Edward melihat Implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis di mana terdapat banyak faktor yang saling berintraksi dan mempengaruhi oleh karena itu Edward menegaskan bahwa	Pelaksanaan penertiban akta kelahiran dan akta	1. Komunikasi	a) Adanya kelancaran penertiban akta kelahiran dan akta kematian. b) Adanya kejelasan penerbitan akta kelahiran dan	Terlaksana Cukup Terlaksana Tidak

<p>dalam studi implementasi terlebih dahulu harus diajukan dua pertanyaan pokok, yaitu: apakah yang menjadi prasyarat bagi implementasi kebijakan, dan apakah yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan.</p>	<p>kematian di Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar</p>	<p>2. Struktur Organisasi</p> <p>3. Disposisi</p> <p>4. Sumber Daya Manusia</p>	<p>akta kematian</p> <p>a) Adanya jumlah staff pelaksana penerbitan akta kelahiran dan akta kematian</p> <p>b) Adanya fasilitas yang mendukung penerbitan akta kelahiran dan akta kematian</p> <p>a) Adanya pemahaman pengetahuan masyarakat tentang akta kelahiran dan akta kematian.</p> <p>b) Adanya respon pelaksana masyarakat tentang akta kelahiran dan akta kematian.</p> <p>c) Adanya standar prosedur operasional pelaksanaan penerbitan akta kelahiran dan akta kematian.</p>	<p>Terlaksana</p>
--	--	---	--	-------------------

E. Teknik Pengukuran

Setelah dikemukakan konsep-konsep yang bersangkutan dengan penelitian ini, maka penulis menetapkan teknik pengukuran atas variabel dan indikator variabel.

Untuk pengukuran variabel disebutkan:

Baik : Bila seluruh indikator variabel berada pada kategori baik atau jawaban responden berada pada score > 67%

Cukup Baik : Bila sebagian kecil dari indikator variabel berada pada kategori cukup baik atau jawaban responden berada pada score 34-66%

Kurang Baik : Bila sebagian kecil dari indikator variabel berada pada kategori kurang baik atau jawaban responden berada pada score $\leq 33\%$

Selanjutnya untuk mengukur pada masing-masing indikator variable Implementasi Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2011 tentang Retribusi Izin Gangguan adalah sebagai berikut;

1. Komunikasi pengukurannya adalah:

Proses komunikasi yang berlangsung dalam proses pelayanan baik antara sesama pegawai (internal organisasi) maupun antara pegawai dengan masyarakat yang dilayani. Dalam hal ini termasuk keramahan, respon pelayanan cara bersosialisasi dan menyampaikan informasi kepada publik.

Baik : Apabila kedua item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada score 67%-100%

Cukup Baik : Apabila salah satu dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada score 34%-66%

Kurang Baik : Apabila tak satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada score $<33\%$

2. Struktur Organisasi, pengukurannya sebagai berikut:

Struktur Organisasi dalam memberikan pelayanan baik antara sesama pegawai (internal organisasi) maupun antara pegawai dengan masyarakat yang dilayani. Dalam hal ini termasuk keramahan, respon pelayanan cara bersosialisasi dan menyampaikan informasi kepada publik.

Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada semua indikator terlaksana maka presentase 67%-100%

Cukup Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka presentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun tidak satupun indikator terlaksana maka pengecekan 0%-33%

3. Disposisi, pengukurannya adalah:

Disposisi dalam memberikan pelayanan merupakan kemudahan yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat dalam proses administrasi. Serta keramahan, respon pelayanan cara bersosialisasi dan menyampaikan informasi kepada publik.

Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada semua indikator terlaksana maka presentase 67%-100%

Cukup Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka presentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun tidak satu pun indikator terlaksana maka pengecekan 0%-33%

4. Sumberdaya Manusia, pengukurannya sebagai berikiut:

Dimaksud sumberdaya merupakan kerjasama dalam proses pelayanan yang menggunakan sumberdaya organisasi, disposisi dalam catatan sipil dapat menyelesaikan proses penerbitan akta.

Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada semua indikator terlaksana maka presentase 67%-100%

Cukup Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun hanya satu indikator yang terlaksana maka presentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila dua indikator pelayanan yang ada namun tidak satupun indikator terlaksana maka pengecekan 0%-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Ditinjau dari jenis penelitian ini di kelompokkan dengan cara observasi dimana penelitian langsung menggunakan alat pengumpulan data berupa wawancara. Sedangkan sifat penelitian ini tergolong penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang tujuan memberi gambaran lebih mudah dan akuratnya prosedur penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini di lakukan di Kecamatan Bangkinang Kota. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah karena diduga pelaksanaan Peraturan Bupati Kampar Nomor 55 tahun 2012 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Dinas-Dinas Kabupaten Kampar belum optimal.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Dinas Kependudukan Kabupaten Kampar dan masyarakat Kecamatan Bangkinang Kota yang mengurus Kutipan Akta Kelahiran dan Kematian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel. 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persen (%)
1	Kepala Dinas Kependudukan	1	1	100
2	Pegawai Dinas Kependudukan	32	13	40.6
3	Masyarakat yang tidak memiliki Akta Kelahiran	126	46	36.5
Jumlah		159	60	37.7

Sumber: data olahan 2014

b. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan beserta Pegawai Dinas Kependudukan berjumlah 17 atau 40,6% dengan metode purposive sampling, sedangkan sampel dari masyarakat 46 atau 36,5% dengan menggunakan metode insidental (dimana responden tersebut diambil saat melakukan urusan/ sedang berurusan atau sudah pernah berurusan).

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang di perolehan langsung dari hasil angket dan wawancara yang telah ditetapkan dalam analisis prosedur penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar di Kecamatan Bangkinang Kota yang terdiri dari:
 - a. Identitas Respoden
 - b. Pelaksanaan Peraturan Bupati Kampar Nomor 55 tahun 2012 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Dinas-Dinas Kabupaten Kampar.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak pertama, tapi sebelum diolah diperoleh dahulu dokumen, monografi, buku-buku dan hasil penelitian lainnya. Sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini, dimana data tersebut adalah:
 - a. Bentuk proses dan mekanisme penerbitan akta kelahiran
 - b. Data tentang gambaran umum Dinas Dinas Kependudukan.
 - c. Data tentang pokok, jumlah dan komposisi pegawai kantor Dinas Kependudukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara adalah dari pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada responden yang dijadikan sample, baik kepala dinas maupun staf pegawai kantor Dinas Kependudukan, tentang proses penerbitan akte kelahiran, pelayanan dan juga kemudahan-kemudahan dalam membuat akte kelahiran.
2. Observasi adalah pengamatan langsung terhadap gejala-gejala yang akan diteliti ada hubungannya dengan pemecahan masalah. Yang diobservasi dalam penelitian ini adalah pelayanan, struktur organisasi dan sumber daya manusia, serta berapa lama pengurusan akte kelahiran.

3. Kuisisioner yakni menyebarkan daftar pertanyaan kepada pegawai kantor Dinas Kependudukan dan masyarakat Kecamatan Bangkinang. Tentang prosedur penerbitan akte kelahiran kepada masyarakat tentang proses mendapatkan pelayanan akte kelahiran dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

F. Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik kuantitatif dalam bentuk angka dan persentase melalui tabel kemudian diuraikan secara deskriptif dalam bentuk kualitatif baik dalam hasil wawancara maupun observasi terhadap objek penelitian.

G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan tabel mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini yang dimulai pada bulan November 2014 sampai dengan bulan Mei 2015. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 2:Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2016																	
		Februari				Maret				April				Mei					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x															
2	Seminar UP					x	x												
3	Perbaikan UP					x	x	x											
4	Perbaikan Kuesioner							x	x										
5	Pengurusan Rekomendasi								x	x	x	x							
6	Penelitian Lapangan											x	x						
7	Penelitian dan Pengolahan													x	x	x			
8	Penyusunan Laporan													x	x				
9	Konsultasi Perbaikan														x	x	x		
10	Ujian Skripsi																	x	
11	Revisi dan Pengesahan																	x	
12	Penggadaan serta Penyerahan																	x	x

Sumber Data; Olah Data Penelitian

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kabupaten Kampar

Pada awalnya Kampar termasuk sebuah kawasan yang luas, merupakan sebuah kawasan yang dilalui oleh sebuah sungai besar, yang disebut dengan Sungai Kampar. Berkaitan dengan Prasasti Kedukan Bukit, beberapa sejarawan menafsirkan *Minanga Tanvar* dapat bermaksud dengan pertemuan dua sungai yang diasumsikan pertemuan Sungai Kampar Kanan dan Sungai Kampar Kiri. Penafsiran ini didukung dengan penemuan Candi Muara Takus di tepian Sungai Kampar Kanan, yang diperkirakan telah ada pada masa Sriwijaya. (<http://www.kamparkab.go.id/>, akses 26 Oktober 2016)

Berdasarkan Sulalatus Salatin, disebutkan adanya keterkaitan Kesultanan Melayu Melaka dengan Kampar. Kemudian juga disebutkan Sultan Melaka terakhir, Mahmud Shah dari Melaka| Sultan Mahmud Shah setelah jatuhnya Bintan tahun 1526 ke tangan Portugis, melarikan diri ke Kampar, dua tahun berikutnya mangkat dan dimakamkan di Kampar. Dalam catatan Portugal, disebutkan bahwa di Kampar waktu itu telah dipimpin oleh seorang raja, yang juga memiliki hubungan dengan penguasa Minangkabau. Tomas Dias dalam ekspedisinya ke pedalaman Minangkabau tahun 1684, menyebutkan bahwa ia menelusuri Sungai Siak kemudian sampai pada suatu kawasan, pindah dan melanjutkan perjalanan darat menuju Sungai Kampar. Dalam perjalanan tersebut ia berjumpa dengan penguasa setempat dan meminta izin menuju Pagaruyung. (<http://www.kamparkab.go.id/>, akses 26 Oktober 2016)

B. Luas Wilayah Kabupaten Kampar

Sebelum dilakukan pemekaran wilayah, Kabupaten Kampar merupakan salah satu Kabupaten yang memiliki wilayah terluas di Provinsi Riau dengan luas mencapai 30.563,79 Km² atau 32,32 persen. Setelah dimekarkan menjadi 3 Kabupaten yaitu Kabupaten Kampar, Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Rokan Hulu luas wilayah Kabupaten Kampar menjadi lebih kurang 10.983,46 Km². Kabupaten Kampar terletak di sisi timur Pulau Sumatera atau sebelah selatan Selat Malaka tepatnya di Provinsi Riau dengan posisi antara 010°00'40" Lintang Utara sampai 00°27'00" Lintang Selatan dan 100°28'30" –101°14'30" Bujur Timur. (<http://www.kamparkab.go.id/>, akses 26 Oktober 2016)

Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Siak.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Propinsi Sumatera Barat.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak.

Berdasarkan posisi dan letak wilayah tersebut sebagaimana wilayah Indonesia lainnya, Kabupaten Kampar memiliki iklim tropis dengan curah hujan antara 2000-3000 mm/tahun. (<http://www.kamparkab.go.id/>, akses 26 Oktober 2016)

C. Topografi

Bukit Barisan yang membentang di sepanjang Pulau Sumatera, dan sebagian diantaranya berada di wilayah Kabupaten Kampar telah mewarnai bentuk topografi di daerah ini. Bentuk topografi Kabupaten Kampar pada sisi utara merupakan daratan bergelombang dengan kemiringan mulai dari datar hingga landai yang mengikuti alur Sungai Tapung dan Sungai Siak pada bagian hilirnya. Pada bagian Selatan berbatasan langsung dengan Kabupaten Kuantan Singingi memiliki topografi mulai dari landai sampai relatif agak curam. Bagian barat merupakan wilayah yang berada pada bukit barisan sehingga topografi di daerah ini pada umumnya berupa permukaan tanah yang agak curam sampai dengan sangat curam. Sedangkan bagian Timur, pada umumnya memiliki topografi berupa dataran rendah dan landai mengikuti alur Sungai Kampar dengan kondisi permukaan tanah pada bagian hilir merupakan berupa lahan gambut. (<http://www.kamparkab.go.id/>, akses 26 Oktober 2016)

Ketinggian beberapa daerah di Kabupaten Kampar berkisar antara 26 – 100 m dari permukaan laut. Kondisi ini tentunya sangat mendukung bagi pengembangan berbagai komoditi pertanian, perkebunan, usaha perikanan dan peternakan. Untuk lebih jelasnya tentang ketinggian beberapa daerah di Kabupaten Kampar.

Di daerah Kabupaten Kampar terdapat dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil yaitu:

1. Sungai Kampar yang panjangnya $\pm 413,5$ km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dengan lebar rata-rata 143 meter. Sebagian besar sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang mengalir mulai dari bagian hulu

terdapat pada Kecamatan XIII Koto Kampar, dan bagian hilir berada pada Kabupaten Pelalawan.

2. Sungai Siak bagian hulu yakni panjangnya \pm 90 km dengan kedalaman rata-rata 8 – 12 m yang melintasi kecamatan Tapung.

Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini sebagian masih berfungsi baik sebagai prasarana perhubungan, sumber air bersih budidaya ikan maupun sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang).
(<http://www.kamparkab.go.id/>, akses 26 Oktober 2016)



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dalam pelaksanaan penelitian terhadap seluruh responden yang digunakan sebagai sampel, maka pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada responden.

1. Tingkat Pendidikan Responden

Dalam pelaksanaan penyebaran kuisisioner kepada responden, langkah awal yang harus dipenuhi adalah mengetahui identitas responden. Dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Tingkat pendidikan responden yang mengisi angket dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel 5.1. Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

<i>Pendidikan</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase (%)</i>
S1	9	19.6
D3	8	17.4
SLTA	13	28.3
SLTP	6	13.0
SD	10	21.7
Jumlah	46	100

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2016

Pada tabel 5.1 dapat dilihat bahwa jumlah pendidikan responden yang mengajukan permohonan penerbitan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda dimana yang

berpendidikan S1 yang berjumlah 9 orang atau 19.6%, selanjutnya D3 berjumlah 8 orang atau 17.4%, dan SLTA berjumlah 13 orang atau 28.3%, sementara itu SLTP 6 orang 13.0%. dan yang berpendidikan SD 10 orang atau 21.7%. Dengan demikian dari tingkat pendidikan yang bermacam-macam ini akan mampu memberikan informasi yang akurat terhadap penilaian Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar.

Tabel 5.2. Distribusi Tingkat Pendidikan Responden Disduk Capil

<i>Pendidikan</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase (%)</i>
S1	8	57.1
D3	5	35.7
SLTA	1	7.1
SLTP	0	0
Jumlah	14	100

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2016

Pada tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah pendidikan responden yang memberikan pelayanan terhadap pemohon penerbitan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda dimana yang berpendidikan S1 yang berjumlah 8 orang atau 57.1%, selanjutnya D3 berjumlah 5 orang atau 35.7%, dan SLTA berjumlah 1 orang atau 7.1%, sementara itu SLTP 0 orang 0%. Dengan demikian dari tingkat pendidikan yang bermacam-macam ini akan mampu memberikan informasi yang akurat terhadap penilaian Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar.

2. Tingkat Umur Responden

Selanjutnya untuk mengetahui kemampuan responden dalam memberikan penilaian secara objektif terhadap Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar, maka pada tabel berikut akan dipaparkan identitas responden berdasarkan umur yaitu:

Tabel 5.3. Distribusi Tingkat Umur Responden

<i>Usia (Tahun)</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase (%)</i>
< 20	0	0.00
20 - 24	9	15.00
25 - 29	10	16.67
30 - 34	15	25.00
35 - 39	7	11.67
40 - 44	11	18.33
45 - 49	4	6.67
50 - 54	3	5.00
> 55	1	1.67
Jumlah	60	100

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel 5. 2 diatas diketahui bahwa tingkat umur responden dapat dilihat bahwa tingkat umur responden 20 - 24 tahun berjumlah 9 orang atau 15,00%, umur 25 - 29 tahun berjumlah 10 orang atau 16,37%, umur 30 - 34 tahun sebanyak 15 orang atau 25,00%, umur 35 - 39 tahun sebanyak 7 orang atau 11,67%, umur 40 - 44 tahun sebanyak 11 orang atau 18, 33%, umur 45 - 49 tahun sebanyak 4 orang atau 6,67%, dan selanjutnya usia 50 - 54 tahun berjumlah 3 orang atau 5,00%, umur > 55 tahun sebanyak 1 orang atau 1.67%. Dengan demikian penilaian Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan

Bangkinang Kota Kabupaten Kampar dapat mewakili semua kalangan berdasarkan umur sehingga dinilai dapat memberikan jawaban yang objektif.

3. Jenis Kelamin

Untuk melengkapi data penelitian ini, maka dalam identitas responden ini juga akan memuat jenis kelamin dari responden. Hal ini sesungguhnya tidak akan berpengaruh besar terhadap analisa data, namun dinilai perlu untuk kelengkapan data responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yaitu:

Tabel 5.4. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	47	78.33
Perempuan	13	21.67
Jumlah	60	100

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2016

Pada tabel diatas diketahui bahwa jenis kelamin responden didominasi oleh laki-laki yang berjumlah 47 orang atau 78.33% dan sisanya adalah perempuan yaitu sebanyak 13 orang atau 21.67%.

B. Analisis Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar

Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar yang menegaskan tentang penerbitan akta kelahiran. Untuk menilai Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten

Kampar maka dalam penelitian ini dijelaskan dalam tanggapan responden sebagai berikut:

1. Komunikasi

Efektif atau tidaknya suatu kebijakan dilaksanakan, salah satunya di pengaruhi oleh komunikasi yang baik antara sesama aparatur pemerintah, maupun antara aparatur pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi merupakan suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, badan atau instansi untuk menyampaikan informasi kepada orang lain atau masyarakat dalam hal ini adalah proses penyampaian informasi oleh pemerintah kepada masyarakat mengenai suatu kebijakan yang akan dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Untuk mengetahui lebih jelas peran komunikasi yang digunakan dalam menjalankan Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar dapat dilihat data tabel berikut ini:

Tabel 5.5: Tanggapan mengenai indikator Komunikasi Responden

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Informasi tentang pentingnya Akta Kelahiran	4	11	45	60
2	Proses yang mudah dan lancar saat melakukan pengurusan Akta Kelahiran	10	5	45	60
3	Aturan dalam pengurusan Akta Kelahiran	6	9	45	60
4	Petugas memberikan penjelasan dengan baik tentang Akta Kelahiran	7	8	45	60
	Jumlah	27	33	180	240
	Rata-rata	7	8	45	60
	Persentase	11.3	13.8	75.0	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2016

Data tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan responden tentang Indikator komunikasi yaitu rata-rata 7 orang menjawab terlaksana dengan baik persentase 11.3%, kemudian 8 orang menjawab cukup terlaksana dengan persentase 13.8%, serta 45 orang menjawab tidak terlaksana dengan persentase 75.0%.

a. Informasi tentang Akta Kelahiran

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai melakukan sosialisasi tentang akta kelahiran kepada masyarakat mengatakan bahwa:

“selama ini kami telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang di Kecamatan Bangkinang Kota dengan petugas dan satpol PP, kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu masyarakat pada hari Kamis tanggal 5 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“Pihak pemerintah beserta rombongan telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat pentingnya mengurus akta kelahiran, mereka bertanya-tanya tentang akta kelahiran, serta menjelaskan bahwa setiap anak yang lahir harus memiliki akta kelahiran”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya pemerintah sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah belum terlaksana, karena dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan sosialisasi namun tidak sering dilakukan, oleh karena itu hasil angket dan wawancara yang dilakukan terdapat kesamaan data bahwa pemerintah belum melakukan indikator komunikasi untuk melakukan sosialisasi tentang akta kelahiran kepada masyarakat.

b. Proses yang mudah dan lancar saat saat melakukan pengurusan Akta Kelahiran

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai Proses yang mudah dan lancar saat melakukan pengurusan akta kelahiran mengatakan bahwa:

”mengurus akta kelahiran pada saat ini sesuai dengan prosedur yang ada tentu, namun persoalannya kemaun masyarakat untuk mengurus akta kelahiran anak-anak mereka, tentunya ada persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang mengajukan pembuatan akta kelahiran”.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang masyarakat pada hari sabtu tanggal 7 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“sebenarnya masyarakat sudah banyak yang mengetahui akan pentingnya akta kelahiran, namun mereka saja yang enggan untuk melakukan pengurusan akta kelahiran anak-anaknya, kalau melakukan pengurusan akta kelahiran mesti melengkapi syarat-syaratnya, terkadang syarat-syarat ini yang sulit dipenuhi oleh pemohon, atau tidak lengkapnya persyaratan yang diperlukan”.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat telah cukup mengetahui tentang pentingnya akta kelahiran, dalam melakukan pengurusan akta kelahiran dibutuhkan beberapa persyaratan yang diminta oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

c. Aturan dalam pengurusan Akta Kelahiran

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai Aturan dalam pengurusan akta kelahiran mengatakan bahwa:

“kepada para petugas telah dijelaskan untuk memeberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan akta kelahiran anak-anak

mereka, tentunya dengan meneliti dokumen yang diajukan dengan baik dan teliti”.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang masyarakat pada hari sabtu tanggal 7 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“pengurusan akta kelahiran dibutuhkan beberapa persyaratan, dan persyaratan itu di lengkapi oleh pemohon itu sendiri, terkadang persyaratan yang kurang lengkap maka permohonan ditolak”.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya kepala dinas telah menjelaskan kepada para petugas untuk mempermudah dalam menerbitkan akta kelahiran, dengan memperhatikan seluruh persyaratan yang telah dilengkapi oleh masyarakat, namun ada juga yang tidak memahami persyaratan dalam mengurus akta kelahiran anak-anak mereka.

Dari analisis diatas tersebut dapat diambil kesimpulan untuk indikator komunikasi berdasarkan hasil wawancara dan obsevasi serta angkat dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah tidak terlasana dengan baik, karena rendahnya kesadaran masyarakat Kecamatan Kota untuk mengurus akta kelahran anak-anak mereka.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu hal yang mempengaruhi keberhasilan Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar. Dalam hal ini, sumber daya yang membantu Penerbitan Akta Kelahiran, sumber daya manusia yang berkualitas, relevan dan

profesional serta fasilitas untuk bekerja dan waktu yang cukup untuk melakukan pekerjaan.

Untuk mengetahui lebih jelas hal yang mempengaruhi keberhasilan dalam Penerbitan Akta Kelahiran dapat dilihat data tabel berikut ini:

Tabel 5.6: Tanggapan mengenai indikator Sumber Daya

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran	10	5	45	60
2	Petugas menjelaskan Penerbitan Akta Kelahiran	5	10	45	60
	Jumlah	15	15	90	120
	Rata-rata	8	8	45	60
	Persentase	6.3	6.3	37.5	50.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2016

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan responden tentang Indikator Sumber Daya yaitu rata-rata 8 orang menjawab terlaksana dengan persentase 6.3%, kemudian 8 orang menjawab cukup terlaksana dengan persentase 6.3%, sementara yang menjawab tidak terlaksana 37.5%.

a. Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran mengatakan bahwa:

“penerbitan akta kelahiran ini tentunya ada pemohon yang mengajukan untuk penerbitan akta kelahiran, setelah ada perohonan dan petugas memeriksa kelengkapan persyaratan yang diajukan oleh masyarakat, setelah semua persyaratan lengkap, maka dinas menerbitkan akta kelahiran seseorang”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang yang mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran pada tanggal 13 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“untuk mengajukan permohonan akta kelahiran, kita mempersiapkan semua persyaratan yang telah ditentukan, kita melengkapi semua persyaratan yang dibutuhkan oleh disdukcapil Kabupaten Kampar”.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya para petugas pemerintah masih belum bisa menyampaikan peraturan daerah dengan jelas disebabkan pihak pemerintah hanya menjalankan tugas saja.

b. Petugas menjelaskan Penerbitan Akta Kelahiran

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai biaya serta waktu pelayanan dalam Penerbitan Akta Kelahiran mengatakan bahwa:

“dalam pengurusan akta kelahiran memang ada biaya administrasi yang dikenakan kepada para pemohon, karena dalam penerbitan akta kelahiran ada sedikit biaya administrasi yang dikeluarkan oleh pemohon.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang yang mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran pada tanggal 13 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“ya, dalam melakukan permohonan akta kelahiran kita dibebankan biaya administrasi, sebenarnya ini membebani masyarakat, karena masyarakat untuk mengajukan akta kelahiran dibebani biaya untuk menerbitkan akta kelahiran, sementara itu persyaratan yang diminta oleh petugas terkadang menyusahkan pemohon, dan terkadang mereka menolak pengajuan untuk menerbitkan akta kelahiran”.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya dalam melakukan pengurusan akta kelahiran, penerbitan akta kelahiran di disdukcapil pemohon harus melengapi semua persyaratan yang diminta oleh para petugas, selanjutnya pemohon juga harus dikenakan biaya administrasi dalam pengurusan akta kelahiran anaknya. Pemohon juga harus memenuhi semua persyaratan yang diminta oleh petugas.

3. Disposisi

Disposisi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi terhadap keberhasilan dari suatu kebijakan. Dalam hal ini para pelaksanaan kebijakan harus memiliki beberapa sikap yang betul-betul menunjukkan bagaimana bekerja sesuai aturan dan sikap profesional sebagai seorang pekerja atau petugas disaat bekerja agar terwujudnya nilai-nilai positif dimata masyarakat.

Maka dari itu hal ini bisa diwujudkan dalam Pelaksanaan penertiban akta kelahiran di Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7: Tanggapan mengenai indikator Disposisi Responden

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Pemahaman dan pengetahuan tentang penertiban akta kelahiran	11	4	45	60
2	Penertiban akta kelahiran bagi masyarakat	7	8	45	60
3	Petugas yang melaksanakan pelayanan mendapatkan Insentif	8	7	45	60
	Jumlah	26	19	135	180
	Rata-rata	9	6	45	60
	Persentase	14.4	10.6	75.0	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2016

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan responden tentang Indikator Disposisi yaitu rata-rata 8 orang menjawab terlaksana dengan persentase 14.4%, kemudian 6 orang menjawab cukup terlaksana dengan persentase 10.6% serta 45 orang menjawab kurang terlaksana dengan persentase 75.0%.

a. Pemahaman dan pengetahuan tentang gangguan usaha

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai Pemahaman dan pengetahuan tentang penertiban akta kelahiran mengatakan bahwa:

“para pelaksana kebijakan sudah sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing oleh sebab itu menurut saya para pelaksana kebijakan yang ada dilapangan sudah berkualitas dengan baik.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang yang mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran pada tanggal 13 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“para pelaksana tugas dilapangan ini yang bermasalah, secara pendidikan pelaksana tugas telah memiliki keterampilan, namun yang menjadi masalah bahwa para petugas kurang peduli dengan permohonan yang diajukan oleh masyarakat, sementara untuk mengurus akta kelahiran terkadang sampai 15 hari kerja.”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya pemerintah sudah memiliki para pelaksana kebijakan atau para petugas pemerintah yang ada dilapangan cukup berkualitas dalam menjalankan tugasnya walaupun masih terdapat kekurangannya, dalam pengurusan akta kelahiran membutuhkan waktu 15 hari kerja.

b. Penertiban akta kelahiran bagi masyarakat

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai Penertiban akta kelahiran bagi masyarakat mengatakan bahwa:

“penerbitan akta kelahiran yang diajukan oleh masyarakat tentunya memerlukan waktu serta biaya administrasi yang perlu dikeluarkan oleh para pemohon.”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang yang mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran pada tanggal 13 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“dalam penerbitan akta kelahiran oleh disdukcapil Kampar terkadang telalu lama dan ada biaya yang mesti dikeluarkan, bahkan ada yang berbulan-bulan baru keluar akta kelahiran yang kita mohonkan, walaupun antara Kecamatan Bangkinang Kota dengan Kantor Disdukcapil tidak terlalu jauh tapi menunggunya yang lama”.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya penerbitan akta kelahiran terkadang lama baru keluar, dan pemohon harus mengeluarkan biaya administrasi, walaupun jarak antar kecamatan dengan kantor disdukcapil Kampar.

c. Petugas yang melaksanakan pelayanan mendapatkan Insentif

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai Petugas yang melaksanakan pelayanan mendapatkan Insentif mengatakan bahwa:

“para pelaksana menurut saya telah melakukan pembinaan dan pengawasan yang baik karena pelaksana memberikan laporan sesuai kebijakan pemerintah, serta dalam bekerja mereka juga mendapatkan insentif dalam melakukan sosialisasi dan melakukan pemeriksaan terhadap permohonan yang diajukan oleh masyarakat”.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang yang mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran pada tanggal 13 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“dalam penerbitan akta kelahiran para petugas belum bekerja dengan baik, karena penerbitan akta kelahiran dibutuhkan waktu 15 hari kerja, sementara jumlah pegawai yang bertugas sudah memadai, dan pemohon juga mesti membayar biaya administrasi”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya aparat pemerintah telah melakukan tugasnya namun dalam untuk pengurusan akta kelahiran dibutuhkan 15 hari kerja untuk mengeluarkan akta kelahira. Sementara itu masyarakat dibebankan biaya adminstrasi dalam pengurusan akta kelahiran anak-anak mereka, Dari analisis diatas tersebut dapat diambil kesimpulan untuk indikator disposisi yang menjelaskan bahwa pemerintah sudah memiliki para pelaksana kebijakan atau para petugas pemerintah yang ada dilapangan yang cukup dalam menjalankan tugasnya dan pengetahuan terhadap kebijakan yang dikeluarkan tetapi ada juga yang tidak ada pemahaman dan pengetahuan tentang kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

4. Sturktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam suatu tindakan dan sejauh mana keterlibatan pemerintah dalam melaksanakan sesuatu yang berhubungan dengan masyarakat. Berikut tanggapan responden mengenai Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar yaitu:

Tabel 5.8: Tanggapan mengenai indikator Struktur Birokrasi Responden

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Ada pengawasan dari petugas terhadap mengenai Penerbitan Akta Kelahiran	11	4	45	60
2	Pengawasan dalam Penerbitan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh petugas sudah efektif	10	5	45	60
3	Setiap petugas yang melakukan Penerbitan Akta Kelahiran telah bertanggung jawab dengan tugasnya	5	10	45	60
	Jumlah	26	19	135	180
	Rata-rata	9	6	45	60
	Persentase	14.4	10.6	75.0	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2016

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan responden tentang Indikator Struktur Birokrasi yaitu rata-rata 9 orang menjawab terlaksana dengan persentase 14.4%, kemudian 6 orang menjawab cukup terlaksana dengan 10.6% serta 45 orang menjawab tidak terlaksana dengan persentase 75.0%. berada pada kategori sudah kurang baik.

a. Ada pengawasan dari petugas terhadap mengenai Penerbitan Akta Kelahiran

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai ada pengawasan dari petugas terhadap mengenai Penerbitan Akta Kelahiran mengatakan bahwa:

“respon yang diperlihatkan oleh para pelaksana peraturan daerah tentang pengawasan terhadap penerbitan akta kelahiran, pengawasan itu perlu, karena dokumen kelahiran ini sangat penting, jikas salah dalam menerbitkan, maka mengakibatkan kerugian bagi anak yang memiliki akta tersebut dan harus membuat akta yang baru”.

Selanjutnya berdasarkan salah seorang yang mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran pada tanggal 13 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“kami para pengusaha memberikan respon yang positif kepada aparat pemerintah dalam melaksanakan peraturan yang dikeluarkan pemerintah daerah, karena dengan menarik retribusi tentunya ada dampak positifnya bagi pembangunan Kabupaten Kampar, namun pemerintah tidak saja diberlakukan di kota Bangkinang saja namun untuk seluruh Kabupaten Kampar.”

Data tabel dan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta masyarakat dan pengamatan peneliti dilapangan apa yang dijelaskan oleh Kepala Dinas dan masyarakat belum seluruhnya terealisasi dengan baik, dimana masih banyak peneliti temukan anak-anak yang tidak memiliki akta kelahiran.

- b. Pengawasan dalam Penerbitan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh petugas sudah efektif

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai Pengawasan dalam Penerbitan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh petugas sudah efektif mengatakan bahwa:

“petugas dari pemerintah menurut saya telah melakukan pengawasan, jadi mereka juga harus bertanggung jawab dengan tugas yang telah dilimpahkan kepada mereka”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang yang mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran pada tanggal 13 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“menurut saya personil yang di limpahi tugas untuk melakukan pengawasan belum cukup bertanggung jawab dengan tugas tersebut dan dapat dilihat dari

cara mereka bekerja, mengingat banyaknya pengajuan permohonan penerbitan akta kelahiran”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya petugas yang melakukan pengawasan telah bertanggung jawab terhadap tugas yang dikerjakannya.

- c. Setiap petugas yang melakukan Penerbitan Akta Kelahiran telah bertanggung jawab dengan tugasnya

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada hari Rabu tanggal 4 Mei 2016 mengenai Setiap petugas yang melakukan Penerbitan Akta Kelahiran telah bertanggung jawab dengan tugasnya mengatakan bahwa:

“menurut saya para petugas sebagai pengawasan melakukan pekerjaannya dengan baik, pengawasan yang dilakukan aparat pemerintah sudah efektif”

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang yang mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran pada tanggal 13 Mei 2016 dia mengatakan bahwa:

“menurut pendapat saya kualitas kerja pengawasan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kurang baik dan belum efektif, karena mengingat banyaknya permohonan penerbitan akta kelahiran.”

Dari analisis diatas tersebut dapat diambil kesimpulan untuk indikator struktur birokrasi yang menjelaskan bahwa penguasaha memberikan respon yang kurang baik terhadap penerbitan akta kelahiran dan masyarakat tidak semuanya melaksanakan peraturan yang dikeluarkan. Petugas yang melakukan pengawasan telah bertanggung jawab terhadap tugas yang dikerjakannya. Maka pelaksanaan tugas yang dijalankan aparat pemerintah pengawasan efektif.

Secara keseluruhan dari responden pada indikator Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur birokrasi dalam Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.9: Rekapitulasi Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Komunikasi	7	8	45	60
		11.3	13.8	75.0	100
2	Sumber Daya	8	8	45	60
		12.5	12.5	75.0	100
3	Disposisi	9	6	45	60
		14.4	10.6	75.0	100
4	Struktur Birokrasi	9	6	45	60
		14.4	10.6	75.0	100
	Jumlah	32	28	180	240
	Rata-rata	8	7	45	60
	Persentase	13.2	11.8	75.0	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2016

Melihat dari tabel rekapitulasi Responden pada Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar di atas yang terindikasi dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dominannya yang menjawab terlaksana dengan persentase 13.2%, kemudian yang menjawab cukup terlaksana dengan persentase 11.8% dan yang menjawab tidak terlaksana dengan persentase 75.0%.

Hasil rekaptiluasi tanggapan responden dari semua indikator tentang Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar berada pada kategori tidak terlaksana dengan persentase 75.0%.

C. Hambatan

Dalam menjalankan Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar tidak segampang yang kita kira, banyak hal-hal yang dapat mempengaruhi kelancaran dalam penerbitan akta kelahiran.

Seperti dalam Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar banyak di temui hambatan-hambatan dalam menjalankannya, adapun bentuk hambatannya yaitu:

1. Kurangnya kinerja para petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai penanggung jawab dari Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar.
2. Keterlambatan pihak dinas disdukcapil dalam menerbitkan akta kelahiran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Kurangnya jumlah orang yang melakukan sosialisasi akan pentingnya akta kelahiran bagi anak-anak.
4. Kurang terlibatnya pelaksana pengawasan terhadap penerbitan akta kelahiran.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan dan sebagai pelengkap akan dikemukakan saran-saran untuk menambah bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan dan yang berkepentingan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar belum sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena penerbitan akta kelahiran yang ajukan oleh pemohon harus menunggu 15 hari kerja, sementara dalam peraturan perundangan lama proses penerbitan akta kelahiran 7 hari kerja.
2. Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bangkinang Kota Kabupaten Kampar, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan pentingnya akta kelahiran, serta dalam berurusan membutuhkan persyaratan yang banyak. Serta birokrasi yang berbelit-belit.

B. Saran

1. Disarankan kepada pihak pemerintah untuk melakukan sosialisasi mengenai pentingnya akta kelahiran bagi anak-anak mereka.

2. Disarankan juga kepada masyarakat agar memperhatikan kelengkapan dokumen kependudukannya, sebelum berurusan untuk mengurus akta kelahiran.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdurrahmat Fathoni, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta, 2006
- AG. Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*, Yogyakarta: UGM Press, 2006
- Atmosudirdjo Prajudi, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Gralia Indonesia, 1966
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007
- Budi Winarno, *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo, 2002
- Faisal Sanafiah, *Metodologi Penehtian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999
- Franz Magnis Suseno, *Etika Politik Prinsip-Prinsip Moral Dasar Kenegaraan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hamin, Sufian dan Indra Muclis Adnan, *Administrasi, Manajemen, dan Organisasi*, Jakarta: Multi Grafindo, 2005
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Irene Dianasari Wijayanti, *Manajemen*, Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2008
- Irfan Islamy, M, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- Koesnadi Hardjasoemantri, *Hukum Tata Lingkungan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kibijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Lexy, J. Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008

- Koesnadi Hardjasoemantri, *Hukum Tata Lingkungan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005
- Mahsun Mohamad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: BPFE, 2006
- Pipin Syarifin dan Dedah Jubaedah, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005
- Ragawino Bewa, *Hukum Administrasi Negara*, Bandung: Universitas Padjadjaran Pers, 2006
- Rian D Nugroho, *Analisis Kebijakan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations & Media. Komunikasi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008
- Robbins SP, dan Judge, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba, 2008
- Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka, 2006
- Sedarmayanti, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2004
- Sujianto, *Implementasi Kebijakan Publik teori dan Praktik*, Riau: Alaf, 2008
- Sulistiyani Ambar T dan Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Syaukani, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi aksara, 2006
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi 2, Yogyakarta: BPFE, 2008
- William N, Dunn, *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2000
- Mas'ud Said, *Birokrasi di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press, 2007
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Kampar Nomor 55 tahun 2012 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Dinas-Dinas Kabupaten Kampar

<http://www.kamparkab.go.id/>, akses 26 Oktober 2016

