

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

---

**KUALITAS PELAYANAN AKTE KELAHIRAN PADA UNIT  
PELAKSANAAN TEKNIS DAERAH (UPTD) KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BENGKALIS**

**SKRIPSI**

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

**LIRA MIFTAH URRAHMAH  
NPM : 187310201**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Lira Miftah Urrahmah  
NPM : 187310201  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis

Format sistematika dan pembahasan materi bab dan sub bab 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 diuji dalam sidang ujian konprehensif.

Pekanbaru, 23 Maret 2022

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua Surusan

Pembimbing

Dr.Ranggi Ade Febrian,S.Ip.M.Si

Dr. Ahmad Fitra Yuza, S. IP, MA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Lira Miftah Urrahmah  
NPM : 187310201  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan  
Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Di Kabupaten Bengkalis

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

Pekanbaru, 23 Maret 2022

Ketua,

  
Dr. Ahmad Fitra Yuza, S. IP.MA

Sekretaris,

  
Data Wardana, S.Sos, M.IP

Anggota,

  
Dra. Hj. Monalisa, M. Si

Menyetujui,  
Wakil Dekan I

  
Indra Safri, S.Sos., M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 093/UIR-FS/KPTS/2022**  
**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 2020-2024.

**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 : Lira Miftah Urrahmah  
N P M : 187310201  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah ( UPTD ) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis.**

Struktur Tim :

1. Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Data Wardana, S.Sos., M.IP.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Sulaiman Akmal, Lc., M.IP	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 : 16 Maret 2022  
Dekan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.**  
NPK : 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

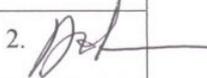
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0173/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 16 Maret 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 17 Maret 2021 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Lira Miftah Urrahmah  
NPM : 187310201  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah ( UPTD ) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis.**

Nilai Ujian : Angka : " 81 " ; Huruf : " A - "  
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Ketua	1. 
2.	Data Wardana, S.Sos., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Hj. Monalisa, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sulaiman Akmal, Lc., M.IP	Anggota	4. 

Pekanbaru, 17 Maret 2022  
An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lira Miftah Urrahmah  
NPM : 187310201  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis

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 disyahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 23 Maret 2022

An. Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

**Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA**

**Data Wardana, S.Sos, M.IP**

Turut Menyetujui

Wakil Dekan Bagian Akademik

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

**Indra Safri, S.Sos, M.S.i**

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahuwata'ala, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (Uptd) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis” penulis telah tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, bantuan dan bimbingan yang teramat besar artinya bagi penulis dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terima kasih yang se dalam-dalamnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau serta jajaran Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan tunjuk ajarnya sehingga penyusunan usulan penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktu.

5. Kepala UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau yang telah bersedia memberikan data awal yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Buat Ibunda dan Ayahanda yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi kepala penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Kepada teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini maupun dalam perkuliahan yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan. Terima kasih.

Pekanbaru, 23 Maret 2022

Ttd  
Penulis,

**Lira Miftah Urrahmah**  
**NPM: 187310201**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
1. Tujuan Penelitian.....	16
2. Kegunaan Penelitian.....	17
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	18
A. Studi Kepustakaan.....	18
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	18
2. Tata Kelola Ilmu Pemerintahan.....	19
3. Teori Pelayanan Publik.....	20
4. Kependudukan.....	25
B. Peneliti Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pikiran.....	29
D. Konsep Operasional.....	30
E. Operasional Variabel.....	31
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	33
A. Tipe Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Informan Penelitian.....	34
D. Teknik Penetapan Informan Penelitian.....	35
E. Jenis dan Sumber Data.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	39
H. Jadwal Penelitian.....	41
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	42
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	
A. Gambara umum kabupaten Bengkalis.....	43
B. Profil singkat kecamatan Mandau.....	46

C. Gambaran umum UPTD kependudukan dan pencatatan sipil.....	47
D. Jenis pelayanan UPT kependudukan dan pencatatan Sipil .....	49
E. Struktur kepegawaian UPT Dukcapil .....	51
F. Standar waktu penyelesaian.....	52
G. Layanan pengaduan UPT Dukcapil .....	54
 <b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Informan.....	56
B. Kualitas pelayanan akta kelahiran pada UPTD Dukcapil ..	61
C. Factor penghambat.....	86
 <b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	89
 <b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b> .....	 <b>91</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Penelitian Terdahulu .....	27
II.1	Operasional Variabel Penelitian .....	32
III.1	Informan Penelitian.....	34
III.2	Jadwal Penelitian .....	41
IV. 1	Standar Waktu Penyelesaian Dokumen UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.....	52
V.1 :	Jumlah Keseluruhan Informan Pegawai UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
V.2	Jumlah Keseluruhan Informan Masyarakat Kecamatan Mandau....	56
V.3	Jumlah Keseluruhan Informan Pegawai UPT Dukcapil Berdasarkan Umur.....	57
V.4	Jumlah Keseluruhan Informan Masyarakat Berdasarkan Umur....	58
V. 5	Jumlah Keseluruhan Informan Pegawai UPT Dukcapil Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
V.6	Jumlah Keseluruhan Informan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
V.7	Jumlah anak dan kepemilikan akta kelahiran.....	62
V.8	Jumlah pembutan akta kelahiran terdaftar dan tidak terdaftar....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Alur Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan .....	9
II.1 Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis .....	27



## SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Lira Miftah Urrahmah  
NPM : 187310201  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis

Atas naskah yang didaftarkan pada seminar usulan penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila di kemudian 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 Negara RI.

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

Pekanbaru, 23 Maret 2022

Deklarasi Pernyataan,



Lira Miftah Urrahmah

NPM: 187310201

**KUALITAS PELAYANAN AKTE KELAHIRAN PADA UNIT  
PELAKSANAAN TEKNIS DAERAH (UPTD) KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BENGKALIS**

**LIRA MIFTAH URRAHMAH**

*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No.13 Perhentian  
Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia 90221*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil dari Kualitas Pelayanan Dalam Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Bengkalis (Akta Kelahiran) . Indikator kualitas pelayanan public adalah kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, ketepatan waktu. Tipe Penelitian kualitas pelayanan publik yaitu Deskriptif yaitu memprioritaskan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat dalam pengumpulan data dan data yang terkumpul digunakan sebagai alat baku dalam kondisi empiris yang bertujuan untuk penelitian pada lokasi yang diteliti. Informan yang terdapat dalam penelitian ini adalah Kepala UPT Dukcapil, Staff Pelayanan Catatan Sipil yang menjadi objek dalam penelitian ini. Teknik Pengambilan Sampel menggunakan metode accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas, dimana peneliti dapat mengambil siapa saja orang yang ditemui sebagai sampel penelitian, dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel penelitian. Dalam penerbitan akta kelahiran masih ditemukan tidak tersebar luasnya informasi mengenai kepengurusan dan dalam ketepatan waktu haruslah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan harus memperhatikan ketepatan waktu serta jadwal penyelesaian. Kemudian tidak menggunakan tarif atau biaya seperti yang telah dilakukan, hal tersebut yang membuat masyarakat untuk enggan membuat akta kelahiran. kurangnya sosialisasi dari pihak UPT tentang pentingnya membuat akta kelahiran dan kurangnya kesadaran masyarakat bahwa akta kelahiran sangatlah penting bagi anak untuk statusnya yang legal di mata hukum dan diakui sebagai warga Negara Indonesia.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan Publik

**QUALITY OF BIRTH CERTIFICATE SERVICES AT THE POPULATION  
AND CIVIL REGISTRATION REGIONAL TECHNICAL  
IMPLEMENTATION UNIT (UPTD) IN BENGKALIS REGENCY  
LIRA MIFTAH URRAHMAH**

*Student of Government Science Study Program, Faculty of Social and Political  
Sciences, Riau Islamic University, Jl. Kaharuddin Nasution No.13 Perhentian  
Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia 90221*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the results of the Quality of Service in the Field of Population and Civil Registration in Bengkalis Regency (Birth Certificate). Public service quality indicators are simplicity, clarity and certainty, timeliness. The type of public service quality research is descriptive, namely prioritizing observation, interviews and documentation as a tool in data collection and the data collected is used as a standard tool in empirical conditions aimed at research at the location studied. The informants in this study were the Head of Dukcapil UPT, Civil Registry Service Staff who became the object of this study. Sampling technique using accidental sampling method, which is a sampling technique by taking samples freely, where the researcher can take anyone who is met as a research sample, provided that the person meets the criteria for the research sample. In the issuance of birth certificates, it is still found that there is no widespread information regarding the management and the timeliness must be in accordance with the applicable provisions and must pay attention to the timeliness and schedule of completion. Then do not use tariffs or fees as has been done, this is what makes people reluctant to make birth certificates. Lack of socialization from the UPT about the importance of making birth certificates and lack of public awareness that birth certificates are very important for children for their legal status in the eyes of the law. and recognized as an Indonesian citizen.*

**Keywords:** *Quality, Public Service*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 12 menjelaskan bahwa Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk ke dalam Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Adapun pembagian urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil terbagi menjadi 4 (empat) sub bagian yaitu :

1. Pendaftaran Penduduk
  - a) Urusan Pemerintah Pusat : Penetapan sistem pendaftaran penduduk secara nasional, Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), Penetapan spesifikasi dan penyediaan blangko KTP-El, Penetapan spesifikasi dan penyediaan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP-El.
  - b) Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota : Pelayanan pendaftaran penduduk.
2. Pencatatan Sipil
  - a) Urusan Pemerintah Pusat : Penetapan sistem pencatatan sipil secara nasional dan penetapan spesifikasi.
  - b) Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota : Pelayanan Pencatatan Sipil.

### 3. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- a) Urusan Pemerintah Pusat : Verifikasi dan validasi data kependudukan dari Daerah kabupaten/kota, Pengelolaan dan penyajian *database* kependudukan nasional.
- b) Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten/kota : Pengumpulan data kependudukan dan Pemanfaatan dan penyajian *database* kependudukan kabupaten/kota.

### 4. *Profile* Kependudukan

- a) Urusan Pemerintah Pusat : Penyusunan *profile* pemerintah pusat
- b) Urusan Pemerintah Provinsi : Penyusunan *profile* pemerintah daerah Provinsi
- c) Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota : Penyusunan *profile* pemerintah daerah Kabupaten/Kota

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dan hal ini diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cerminan dari kualitas birokrasi secara umum yang ada di Indonesia. Satu hal yang hingga saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum). Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk selalu optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh penduduk dan warga negara tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakasa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi

pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan kebutuhan peraturan perundang-undangan, akan tetapi pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini terlihat dari beberapa ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Mahmudi, 2015:219).

Administrasi merupakan rangkaian kegiatan (proses) yang berfungsi untuk merencanakan, memutuskan, menyusun, mengatur, memimpin, mengurus, mengarahkan, membimbing, menjeaskan serta mengendalikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan berbagai sektor pelayanan hak sipil dan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Konsep dasar dari Pemerintah lebih berkaitan dengan lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban 5 fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Di tingkat Pemerintahan Pusat maka konsep Pemerintah merujuk pada Presiden sebagai Kepala Pemerintahan Negara beserta Para Kabinet Pemerintahan. Sedangkan Tata Pemerintahan lebih menggambarkan pada pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen yang ada. Di tingkat Pemerintahan Negara konsep Tata Pemerintahan merujuk pada pola hubungan antara pemerintah, kelembagaan politik, kelembagaan ekonomi dan

kelembagaan sosial dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan proses pemerintahan. Hubungan yang diidealkan adalah sebuah hubungan yang seimbang dan proporsional antara empat kelembagaan tersebut.

UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bertujuan untuk melakukan penataan penyelenggaraan dan penertiban dokumen kependudukan secara terpadu, terarah, terkoordinasi, dan berkesinambungan.

Adapun penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan Keabsahan dan Kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa yang disebut akta adalah surat yang diberi tanda tangan yang memuat peristiwa-peristiwa yang menjadi dasar suatu hak atau perikatan yang dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian. Akta adalah surat yang dibuat oleh atau dihadapan pegawai yang

berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu. Pengertian Akta Catatan Sipil adalah Akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu: Kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian.

Aparatur Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan setiap waktu menuntut pelayanan publik berkualitas yang dilaksanakan birokrat secara transparan dan akuntabilitas. Mewujudkan pemeberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh Aparatur Pemerintah. Hal ini sesuai dengan fungsi dan tugas aparatur pemerintah, yaitu sebagai pengayom dan pelayan masyarakat pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang.

Salah satu kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tangkap (*responsiveness*), keandalan (*reli-ability*), jaminan (*assurance*) yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan publik.

Standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Produk

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 02 tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan bab II tentang hak dan kewajiban penduduk Pasal 2 disebutkan :

Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh :

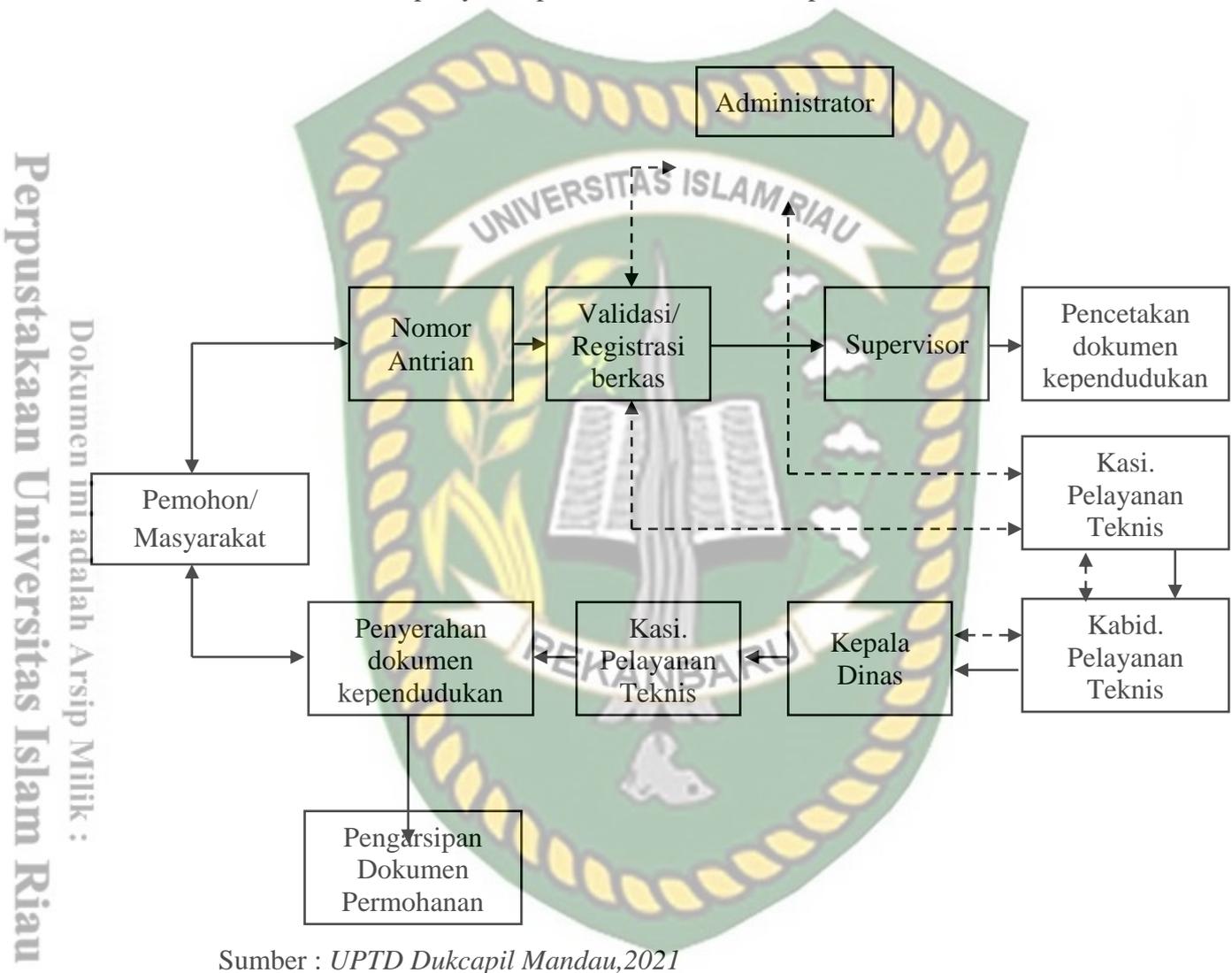
- a. Dokumen Kependudukan;
- b. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

- c. Perlindungan atas Data Pribadi;
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
- e. Informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; 7 dan
- f. Ganti rugi pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta Penyalahgunaan data pribadi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.



Adapun alur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, sebagai berikut :

Gambar I.1. Alur pelayanan pembuatan dokumen kependudukan



Berdasarkan bagan alur di atas dapat dilihat proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dimulai dari pengambilan nomor antrian pada *customer service* atau *security* pada pintu masuk kantor pelayanan, masyarakat duduk pada kursi yang sudah disediakan sembari menunggu giliran antrian dipanggil, setelah dipanggil oleh petugas pelayanan masyarakat menyerahkan berkas atau dokumen pengurusan, kemudian petugas mengecek kelengkapan berkas masyarakat, setelah berkas diterima langsung diproses yaitu memasukkan data-data yang diperlukan, petugas meminta Tanda Tangan Elektronik (TTE) kepada Kepala bidang yang mengurus KK, Akta, maupun KTP-e setelah berkas diterima maka akan dilanjutkan pada proses Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kepala UPT terakhir pencetakan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah dapat dilaksanakan dengan inovasi manajemen pada Unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan langsung dengan masyarakat. Optimalisasi peran pemerintah daerah sangat sangat diperlukan karena kondisi dan situasi lingkungan strategis disetiap daerah beragam dan sulit dijangkau langsung oleh pemerintah pusat.

Optimalisasi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di daerah juga sangat ditentukan mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, meliputi:

1. Sinergitas perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dengan perangkat daerah dan instansi vertikal terkait
2. Efektifitas Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan

3. Pelaporan Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan  
Kepada bupati atau wali kota

Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten atau kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah Kabupaten atau kota yang ada di kecamatan, meliputi:

1. Perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan
2. Fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya
3. Efektifitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan
4. Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati atau wali kota melalui sekretaris daerah

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat adalah pelayanan dibidang kependudukan. Komponen kependudukan sangat berperan penting dalam berbagai jenis terkhusus lagi dalam hal kependudukan sebagai bahan dasar dalam perumusan strategi dalam kewarganegaraan karena syarat menjadi warga Negara Republik Indonesia harus dinyatakan dengan identitas yang dikeluarkan oleh daerah tempat tinggal masyarakat tersebut karena kependudukan menjadi salah satu sektor pembangunan Negara . data kependudukan sangatlah penting karena berkaitan erat dengan penerbitan akta catatan sipil.

Pencatatan dan Penerbitan akta kelahiran merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik, Akta merupakan salah satu dokumen-dokumen penting dan menjadi salah satu bukti untuk pengakuan legalitas kewarganegaraan seseorang. Oleh sebab itu setiap warga nnegara diwajibkan untuk memiliki dan mengurus

akta kelahiran sebagai salah satu bentuk jaminan atas kedudukan dan status seseorang dimata hukum disuatu Negara.

Berkaitan dengan hal itu, pelayanan yang berkaitan dengan akta kelahiran merupakan suatu keharusan untk dimiliki oleh setiap warga Negara Republik Indonesia. Akta kelahiran merupakan salah satu tanda bukti bahwa adanya kelahiran dan jelasnya status seseorang yang dimana akan dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada dasarnya akata kelahiran merupakan akses untuk pemberian nomor induk yang akan diperoleh oleh anak utuk mendapatkan pelayanan masyarakat dari pemerintah maupun dari yang lainnya.

Untuk itu dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat pemerintah setempat atau pemerintah daerah haruslah ,menyediakan tempat termasuk fasilitas, sarana dan prasarana gedung guna untuk melayani masyarakat terutama dalam hal kepengurusan kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam hal melayani masyarakat fasilitas juga termasuk salah satu objek pelayanan, seperti pelayanan informasi,pelayanna pengaduan dan pelayanan pegawai nya serta fasilitas gedung tempat proses kepengurusannya. Namun pada saat peneliti menemukan hal yang tidak sepatutnya terjadi dilapangan berbanding terbalik dengan konsep pelayanannya. Peneliti masih menemukan banyaknya proses pelayanan yang berantakan dan tidak rapi serta membutuhkan waktu yang lama dalam prosese kepenmgurusannya. Proses pelayanan yang sangat buruk membuat masyarakat yang mengurus akta menjadi kebingungan dengan ketidak tahuannya. Selain itu fasilitas fisik perkantoran juga ditemukan peneliti kurang memadai seperti ruang tunggu dan fasilitas lainnya yang eharusnya diperbaharui dan diperbaiki.

Kemudian waktu yang diperlukan juga sangat penting dalam pengurusan akta karena mempengaruhi kinerja pegawai dan penilaian pada pelayanan yang diberikan oleh masyarakat. Waktu sangat lah dikarenakan untuk mengetahui kapan akan selesainya surat yang di urus oleh masyarakat. Namun pada kenyataannya dilapangan hal tersebut tidaklah berjalan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Melainkan melebihi bahkan melampaui batas yang telah ditentukan dengan alasan yang tidak pasti dan tidak ada kejelasannya. Hal ini yang membuat masyarakat yang mengurus surat – surat baik itu pencatatan atau akta apapun menjadi sulit dan keinginan tidak ingin mengurusnya dikarenakan proses pelayanan yang tidak sesuai.

Adapun isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini yaitu isu *good government*. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik mengatasi berbagai permasalahan yang ada pada instansi pemerintahan khususnya di kecamatan, pemerintah telah mencanangkan berbagai formula dalam pelayanan yang berbelit-belit, misalnya telah diatasi dengan cara memperpendek mekanisme dan prosedur pelayanan di beberapa jajaran birokrasi. Berdasarkan hasil penelusuran penulis melihat bahwa sistem tata kelola pelayanan kependudukan di Kecamatan menemui banyak kendala sehingga sulit untuk berjalan secara optimal, adapun fenomena-fenomena serta permasalahan tersebut berupa :

- 1) Kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan mengenai persyaratan maupun tata cara kepengurusan akta kelahiran

- 2) Masih tidak berjalannya ketentuan mengenai standar waktu penyelesaian. Hal ini menyebabkan lamanya waktu penyelesaian yang dibutuhkan sehingga masyarakat enggan untuk mengurus akta kelahiran
- 3) Mahalnya biaya atau tariff yang ditentukan dalam pembuatan akta kelahiran sehingga masih banyak masyarakat yang menunda untuk membuat akta kelahiran dikarenakan biaya yang relatif mahal.

Kurangnya sosialisasi dan informasi baik *offline* maupun *online* mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Hal ini dapat dilihat dengan masyarakat pada lokasi yang cukup terpencil belum memiliki dokumen kependudukan seperti akta kelahiran anak-anaknya bahkan masih ada yang belum melakukan perekaman Ktp elektrik. Selain itu, untuk pernikahan non-muslim juga masih ada yang belum melakukan pencatatan sah secara hukum di disdukcapil. Saat ini, pelayanan administrasi secara *online* sedang digencarkan. Namun pelayanan secara *online* belum dapat dijadikan sebagai prioritas pelayanan. Keterbatasan masyarakat akan teknologi menjadi penghambatnya. Meskipun dalam keadaan pandemi saat ini, pemerintah lebih menyarankan masyarakat untuk melakukan pengurusan kependudukan secara *online*.

Kurangnya transparansi dalam memberikan informasi dan hal-hal teknis lainnya, dalam hal ini sangat dibutuhkan peran serta yang konkrit dan kontinyu dari penyelenggaraan pemerintahan daerah. Baik itu pemerintah daerah walikota, dan, yang memegang tugas pokok dan fungsi dalam mengawasi pelaksanaan administrasi kecamatan, maupun pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unsur dalam implementasi tata kelola administrasi kecamatan. Artinya harus ada

kolerasi intens antara pengawas pelaksanaan administrasi kecamatan, maupun pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unsur dalam implementasi tata kelola administrasi kecamatan.

Meninjau permasalahan yang masih sering terjadi maka patut di pertanyakan sejauh mana tata kelola pemerintah daerah dalam melaksanakan tugasnya di Kecamatan Mandau seperti prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-e), pengurusan akta baik itu akta kelahiran maupun akta perkawinan bagi non-muslim. Seperangkat aturan telah ditetapkan namun masih belum dapat memenuhi standar yang diharapkan. Fenomena dilapangan bahwa pelayanan kepada masyarakat masih memiliki berbagai permasalahan baik secara internal maupun eksternal. Hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana belum mampu memenuhi kebutuhan penduduk akan administrasi padahal sesungguhnya Kecamatan Mandau merupakan Kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar di Kabupaten Bengkalis sehingga untuk memenuhi hak administrasi warga negara juga dibutuhkan seperangkat sarana dan prasarana yang lebih juga agar dapat memenuhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Mandau. Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan didalam latar belakang masalah diatas, maka usulan dalam penelitian ini, yaitu :

**“Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis”**

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis bertujuan untuk :

- a) Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis
- b) Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis

## 2. Kegunaan Penelitian

### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengetahuan mengenai Bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis.

### b) Manfaat Praktek

Dapat digunakan sebagai masukan bagi institusi mengenai kualitas pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Secara harfiah istilah pemerintah atau dalam bahasa Inggris adalah padanan dari kata *government*. Sedangkan istilah pemerintahan dalam bahasa Inggris disebut *governance* yang berarti “*Act, fact, manner, of governing*”, atau yang biasa populer disebut sebagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan atau tata kelola pemerintahan. *Governance* merupakan suatu proses atau kegiatan, yang merupakan serangkaian kegiatan (proses) interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atau kepentingan-kepentingan yang ada.

Secara epistemologi istilah *government* (pemerintah) berasal dari kata “*governor*” yang pokok pemerintahan di Daerah, tetapi merupakan Wilayah kerja. Tanpa ada kebijakan daerah Kabupaten /kota dalam pelimpahan kewenangan dari bupati/ walikota, maka camat tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya. Karena kewenangan camat pengaturanya tergantung kepada pelimpahan wewenang dari bupati /walikota sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Ndraha (2011:36) pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah adalah proses

pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Munaf (2016:47) mengatakan pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Sedangkan menurut Syafiie (2014:12) pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu (*not to do*) dalam mengoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Tugas pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Kemudian dijelaskan lebih lanjut bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi (Kaufman dalam Thoha, 1995 : 101). Adapun fungsi pemerintahan diringkas menjadi dua macam fungsi, yaitu :

- 1) Pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.

2) Pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan (Ndraha, 2011 : 85).

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi masyarakat terhadap 5 (lima) dimensi spesifik dari kinerja pelayanan. Menurut Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:374), menentukan bahwa ada lima penentu mutu jasa. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu :

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik) *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan citra pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Apabila pemerintah tidak memperhatikan fasilitas fisiknya maka akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak citra pemerintah. Jadi yang dimaksud dengan dimensi *tangibles* adalah suatu lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan kepada masyarakat serta memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.
- 2) *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan (Husain Umar, 2005). Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan masyarakat akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi koomponen atau unsur dimensi

*reliability* ini merupakan kemampuan pemerintah dalam menyampaikan jasa secara tepat dan cepat.

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan respon atau kesigapan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Keinginan para petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan petugas yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
- 4) *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan dan perilaku petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri masyarakat dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi masyarakat terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Membangun kepercayaan dan kesetiaan masyarakat melalui petugas yang terlibat langsung menangani masyarakat. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan

dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain. Selain itu anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang. Dalam hal ini perilaku para karyawan harus membuat konsumen tenang dan merasa perusahaan dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

- 5) *Emphaty* (empati) adalah sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Empati merupakan kemampuan pemerintah yang dilakukan langsung oleh petugas pelayanan akta kelahiran untuk memberikan perhatian kepada masyarakat atau orang yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh petugas, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada petugas atau memperoleh masukan dari masyarakat dan pemahaman merupakan usaha untuk mengaahui dan memahami kebutuhan dan keinginan.

Selanjutnya menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) tahun 1998 Kepmenpan nomor 81 tahun 1995 kriteria – kriteria kualitas pelayanan public yang benar adalah dengan pengukuran indikator- indikator dibawah ini:

#### 1. Kesederhanaan

Kesederhanaan ini memiliki makna tata cara atau prosedur yang cepat, tepat dan mudah, mudah untuk difahami dan mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat yang ingin minta pelayanan

## 2. Kejelasan dan Kepastian

Dalam hal ini kejelasan dan kepastian memiliki arti dan makna tentang tata cara atau prosedur saat terjadinya pelayanan dan juga persyaratan dalam pelayanan baik secara administrasi maupun secara teknisnya.

## 3. Ketetapan waktu

Dalam indikator ini memiliki makna bahwasanya berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses pelayanan dan waktu penyelesaian yang jelas sesuai dengan ketentuan

Menurut Moenir (2002;27) pelayanan publik yaitu landasan faktor materil melalu sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang.

Menurut Sedarmayanti (2000;198) pelayanan publik merupakan tanggung jawab guna memenuhi kebutuhan masyarakat, dapat dirumuskan bahwa ada hak yang masyarakat miliki untuk mendapatkan pelayanan terus menerus secara efisien dan membayar dengan harga pantas. Sebaliknya pemberi pelayanan umum diberi kewenangan menjual jasa dengan mempergunakan sarana milik umum. Supaya hak itu terus terwujud dengan tersedianya pelayanan kepada semua lapisan masyarakat dan dapat dituntut dengan paksa untuk dilaksanakan.

Menurut Marsono (2008) hakekat dari pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat untuk pemenuhan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Agung Kurniawan (Harbani,2007) pelayanan publik adalah keperluan orang lain atau masyarakat dalam pemberian pelayanan (melayani) yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan. Asas Pelayanan umum menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah:

- a) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

### 3. Kependudukan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

Pada Bab IV tentang Pendaftaran Penduduk Pasal 13 juga disebutkan bahwa :

- 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.

Perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga berdasarkan prinsip pembangunan kependudukan yang terdiri atas:

- a) Kependudukan sebagai titik sentral kegiatan pembangunan.
- b) Pengintegrasian kebijakan kependudukan ke dalam pembangunan sosial budaya, ekonomi, dan lingkungan hidup.
- c) Partisipasi semua pihak dan gotong royong.
- d) Perlindungan dan pemberdayaan terhadap keluarga sebagai unit terkecil dalam masyarakat.
- e) Kesamaan hak dan kewajiban antara pendatang dan penduduk setempat.
- f) Perlindungan terhadap budaya dan identitas penduduk lokal, dan
- g) Keadilan dan kesetaraan gender.

Adapun data kependudukan yang dihimpun dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menjadi data agregat penduduk yang meliputi himpunan data perseorangan berupa data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kependudukan tersebut digunakan untuk semua keperluan berasal dari Kementerian Dalam Negeri (pasal 58 UU No. 24 Tahun 2013), antara lain dimanfaatkan untuk :

- 4) Pelayanan publik antara lain untuk penerbitan surat izin mengemudi, izin usaha, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, pelayanan penerbitan sertifikat tanah, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja.

- 5) Perencanaan pembangunan yakni untuk perencanaan pembangunan nasional, perencanaan pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan pengentasan masyarakat dari kemiskinan.
- 6) Alokasi anggaran meliputi penentuan Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi perpajakan.
- 7) Pembangunan demokrasi yaitu penyiapan Data Agregat Kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4).
- 8) Penegakan hukum dan pencegahan kriminal antara lain untuk memudahkan pelacakan pelaku kriminal, mencegah perdagangan orang dan mencegah pengiriman tenaga kerja *illegal*.

#### B. Peneliti Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sumber referensi pada penelitian yakni :

Tabel I.1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Kesimpulan
1	Puspitosari (2011)	Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan implementasinya	untuk menganalisis implementasi kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, dan indikator dalam pelayanan di PTSP Hasil dan pembahasan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

No.	Peneliti	Judul	Kesimpulan
			<p>publik menunjukkan tumpang tindih dalam penerapan kebijakan Korelasi peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik Pengembangan model dalam upaya implementasi kebijakan pelayanan.</p>
2	Fokus Media (2010)	Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	<p>Untuk menganalisis supaya pengembangan model pelayanan untuk mendekatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat Hasil dari penelitian ini berdampak langsung terhadap kelompok sasaran penerima pelayanan. Penerapan PATEN sampai tingkat kecamatan sebagai bagian dari PTSP untuk simplifikasi proses (pertimbangan aspek geografis)</p>

### C. Kerangka Pikiran

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2008:65) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan

dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam gambar berikut :

**Gambar II.1 : Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis**



Sumber : *Data olahan peneliti,2021*

#### D. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel (Masri Siangarimbun,1989:46), sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui, indikator apa saja yang diketahui sebagai pendukungnya untuk dianalisa dari variabel tersebut.

Guna menghindari kekeliruan dalam penggunaan istilah di dalam penulisan ini, maka berikut ini penulis akan menuangkan konsep-konsep yang telah dipaparkan sebelumnya dalam bentuk nyata secara operasional :

- a. Kualitas Pelayanan Publik adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan.
- b. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk memenuhi suatu hal tertentu sesuai dengan aturan hukum yang berlaku dan pemerintah harus bersifat menyelenggarakan layanan.
- c. Administrasi adalah penyusunan dan pencatatan data atau informasi secara sistematis, baik internal maupun eksternal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu
- d. Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan penduduk pada sektor lain.

- e. Pencatatan Sipil adalah dokumen yang diterbitkan oleh Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pencatatan sipil meliputi 5 jenis yaitu, kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan pengesahan anak.
- f. Akta Kelahiran adalah bentuk identitas yang diberikan kepada setiap anak yang lahir sebagai bentuk hak sipil seseorang.
- g. Kesederhanaan mengandung arti tata cara atau prosedur dalam pelayanan yang diselenggarakan secara cepat tepat dan mudah.
- h. Kejelasan dan kepastian merupakan suatu kejelasan tentang persyaratan dan tata cara pelayanan
- i. Ketepatan waktu adalah bagaimana suatu instansi memiliki waktu yang tepat sesuai dengan prosedur dan selesai tepat dengan yang telah ditentukan

Adapun standar pelayanan yang harus diperhatikan pemerintah daerah, meliputi :

- a) Penyelenggaraan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel
- b) Jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c) Tanggung jawab petugas penyelenggara pelayanan
- d) Tempat penyerahan dokumen.
- e) Tempat pengelolaan data dan informasi.

#### **E. Operasionalisasi Variabel**

Operasional variabel yang ditetapkan sebagai acuan atau pedoman pada penelitian sebagai berikut:

Tabel II.1. Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Kualitas Pelayanan Publik menurut Lembaga Administrasi Negara pada tahun 1998 merupakan pelayanan secara umum dan arti secara umum adalah proses menawarkan bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kesadaran dan hubungan baik agar tercipta kepuasan dan keberhasilan suatu pelayanan	Kualitas pelayanan Dalam Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis (AKta Kelahiran)	Kesederhanaan	1) Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran 2) Pelayanan yang wajib di Informasikan
		Kejelasan dan Kepastian	1) Persyaratan pelayanan akta baik secara teknis maupun administratif 2) Rincian biaya atau tariff dalam pelayanan akta kelahiran
		Ketepatan Waktu	1) Jadwal waktu penyelesaian 2) Waktu yang diperlukan

Sumber: *Data Olahan Peneliti, 2021*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif, (Sugiyono, 2009:8) menggambarkan kenyataan yang ditemui di lapangan secara apa adanya. Penggunaan tipe ini bertujuan mengukur secara cermat dengan menggunakan metode kualitatif dengan analisis kualitatif melalui penggambaran sistematis dan menghimpun fakta-fakta yang ada pada penelitian ini. Pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, hasil wawancara terperinci dari pandangan informan, mengumpulkan dokumen yang dapat dijadikan acuan penelitian serta melakukan studi pada situasi yang terjadi di Lapangan.

#### B. Lokasi Penelitian

Menurut Nasution (2003:43) lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan tujuan ditetapkannya lokasi penelitian agar diketahui dengan jelas objek penelitian. dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diambil yaitu di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan Kantor

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

### C. Informan Penelitian

Amirin (1989) Informan merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenyainya ingin diperoleh keterangan. Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling dimana peneliti memilih informan kunci atau informan yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian serta terjun langsung pada ranah penelitian yang penulis laksanakan guna mengetahui secara jelas dan nyata mengenai pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun sebagai *key informan* yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan dari pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Adapun informan dalam penelitian yang akan penulis lakukan, yaitu :

Tabel III.2. Informan Penelitian

No	Informan	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Kepala UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan	Dra. Hj. Irdawati	Kepala UPT Mandau	Key Informan

No	Informan	Nama	Jabatan	Keterangan
	Mandau			
2	Staff Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ria Majhilla	Kepala VerifikatorPencatatan Sipil	Informan
3	Masyarakat	Akmal	Masyarakat	Informan

#### D. Teknik Penetapan Informan Penelitian

Dalam memilih dan menentukan informan sebagai narasumber dalam penelitian ini harus sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan penulis. Informan haruslah pihak yang memiliki informasi yang memadai dan relevan dengan masalah pokok penelitian. Teknik penetapan informan penelitian menggunakan teknik *purposive* dan teknik *insidental*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2012:54).

Dengan demikian, informan yang penulis tetapkan menggunakan *Purposive sampling* dalam penelitian ini yakni Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, staff patau petugas pelayanan pada kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Mandau.

Sedangkan untuk masyarakat, penulis menggunakan teknik *insidental sampling* (Sugiyono, 2009:96) yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan yaitu siapa saja yang saat itu kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok untuk dijadikan informan. Dalam hal ini masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Mandau dengan mempertimbangkan kebutuhan informasi yang diperlukan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini, sehingga dengan menetapkan informan di atas mampu menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Sugiyono (2008:137) mengemukakan bahwa data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan informan penelitian. Informan yang dimaksud dalam hal ini adalah Kepala Upt Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau, staf atau petugas pelayanan pada kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Mandau.

## b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) mendefinisikan data sekunder adalah sebagai sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Data sekunder yaitu data dari pihak yang kedua yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek penelitian ini meliputi:

1. Keadaan geografis lokasi penelitian
2. Gambaran Tata Kelola
3. Data pendukung lainnya

## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung, yang dilakukan dengan cara:

- a. Observasi Sugiyono (2008: 145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini adalah pengumpulan data faktual terhadap masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penelitian, dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek studi yang telah ditetapkan. Di mana observasi dilaksanakan

untuk langkah-langkah atau tahapan-tahapan tata kelola pelayanan kependudukan pada Upt Disdukcapil.

b. Wawancara Sugiyono (2008:137) mengungkapkan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah ditetapkan. Wawancara dilaksanakan dengan teknik terstruktur, di mana peneliti menyediakan pedoman pertanyaan dan pertanyaan diajukan kepada 11 informan untuk mendapat jawaban atas permasalahan yang diteliti. Wawancara ditujukan langsung kepada informan kunci dan masyarakat.

c. Dokumentasi Menurut Arikunto (2013: 274) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, legger, agenda dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu melakukan pengumpulan dan penghimpunan dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumentasi ini juga dilakukan sebagai bukti dari hasil observasi yang peneliti lakukan.

## G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif, yaitu data yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenis dan bentuknya kemudian disajikan secara deskriptif.

Adapun langkah yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

### a. Reduksi Data

Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi dalam penelitian ini dilakukan dan berlangsung sejak penetapan pokok permasalahan, rumusan masalah dan teknik pengumpulan data yang dipakai.

### b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dengan demikian untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deksripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan klausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Ketiga aktivitas dalam analisis data tersebut memperkuat penelitian kualitatif yang dilakukan oleh peneliti karena sifat data dikumpulkan dalam bentuk laporan, uraian dan proses untuk mencari makna sehingga mudah dipahami keadaannya baik oleh peneliti sendiri maupun orang lain.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## H. Jadwal Waktu Penelitian

Untuk lebih jelas mengenai rencana jadwal waktu penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.2. Jadwal Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2021/2022																				
		Agt				Sep				Okt				Nov				Jan				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan penyusunan UP		x	X	x	X	x	x	X													
2	Seminar UP									x												
3	Revisi UP										x											
4	Revisi Kuisisioner/ Daftar Wawancara										x	X	x									
5	Rekomendasi Survey											X	x									
6	Survey Lapangan											x	X	x								
7	Analisis data													X								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)															x	x					
9	Konsultasi Revisi Skripsi															x						
10	Ujian Konferehensi fSkripsi																x	x				
11	Revisi Skripsi																	x	x			
12	Penggandaan Skripsi																		x	x		

## I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Berikut ini adalah sistematika penulisan Skripsi yang dibahas dalam 6 BAB, dimana dalam pembahasan-pembahasan BAB tersebut saling berkaitan satu sama lainnya:

- BAB I** :Pendahuluan meliputi Latar Belakang Masalah,Rumusan Masalah dan Tujuan serta Kegunaan Penelitian.
- BAB II** :Studi Kepustakaan dan Kerangka Pikir meliputi Studi Kepustakaan, Kerangka Pikir, Konsep Operasional,Operasional Variabel dan Teknik Pengukuran.
- BAB III** : Metode Penelitian meliputi Tipe Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Penarikan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.
- BAB IV** : Deskripsi Lokasi Penelitian
- BAB V** : Hasil Penelitian dan Pembahasan Tentang Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis.
- BAB VI** : Penutup meliputi Kesimpulan atas hasil penelitian yang diperoleh dari Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Wilayah mencakup daratan bagian timur Pulau Sumatera dan wilayah Kepulauan dengan Luas 7.793,93 Km. Ibu Kota Kabupaten Bengkalis tepatnya berada dipulau Bengkalis yang terpisah dari Sumatera. Pulau Bengkalis sendiri berada tepat di pulau Muara Sungai Siak, sehingga dikatakan bahwa pulau Bengkalis merupakan delta Sungai Siak. Kota terbesar dikabupaten Bengkalis ini adalah Kota Duri di Kecamatan Mandau.

Letak Kabupaten Bengkalis berada dipesisir timur Pulau Sumatera dan secara astronomis terletak diantara 2°7'37,2" - 0°55'33,6" Lintang Utara dan 10°57'57,6" - 102°30'25,2" Bujur Timur, dengan batas – batas wilayah sebagai berikut:

1. Utara : Selat Malaka
2. Selatan : Kabupaten Siak dan Kabupaten Meranti
3. Barat : Kabupaten Rokan Hilir, Rokan Hulu dan Kota Dumai
4. Timur : Selat Malaka

Adapun nama Bengkalis diambil dari kata mengkal yang mengandung arti sedih atau sebak dan kalis mengandung arti tabah, sabar dan tahan ujian dan kemudian digabung kata tersebut menjadi Mengkalis dan sebutan Mengkalis sering disebut Bengkalis. Bengkalis merupakan daerah daratan rendah dengan ketinggian rata-rata sekitar 2-6,1 Km dari permukaan laut. Sebagian besar merupakan tanah argosol, yaitu tanah yang banyak mengandung bahan organik. Di

daerah ini juga terdapat beberapa sungai tasik (danau) serta 24 pulau besar dan kecil. Pulau besar diantaranya yaitu pulau Rupat (1.524.84 Km<sup>2</sup>) dan Pulau Bengkalis (938,40 Km<sup>2</sup>). Tercatat jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis sebanyak 544,144 jiwa yang dominan bersifat heterogen dengan mayoritas penduduk beragama islam dan suku mayoritasnya adalah suku melayu. Disamping suku melayu ada beberapa suku lainnya seperti suku minang, suku jawa, pedekik, suku Bugis, suku batak, etnis tionghoa dan lain sebagainya.

Pengehasilan terbesar Kabupaten Bengkalis adalah minyak bumi yang menjadi sumber terbesar APBD nya bersama dengan gas. Kabupaten Bengkalis mempunyai letak strategis, karena dilalui oleh jalur perkapalan internasional menuju Selat Malaka. Bengkalis termasuk salah satu program Indonesia Malaysia Singapore yaitu Growth Triangle (IMS-GT) dan program Indonesia Thailand yaitu Growth Triangle (IMT-GT).

Kabupaten Bengkalis terdiri dari 11 kecamatan, kecamatan tersebut yaitu:

1. Kecamatan Bantan
2. Kecamatan Bengkalis
3. Kecamatan Bukit Batu
4. Kecamatan Mandau
5. Kecamatan Rupat
6. Kecamatan Rupat Utara
7. Kecamatan Pinggir
8. Kecamatan Siak Kecil
9. Kecamatan Bathin Solapan

10. Kecamatan Bandar Laksmana

11. Kecamatan Talang Mandau

Setiap Organisasi atau Instansi Pemerintah harus mempunyai suatu rancangan, pandangan dan pencapaian untuk masa depan dalam menangani dan melaksanakan setiap tugas dan pekerjaan dengan kata lain visi dan misi, agar setiap yang dilaksanakan terstruktur dan sesuai dengan sistematika, strategis serta tetap pada pedoman yang telah ditetapkan. Berikut ini visi dan misi Kabupaten Bengkalis 2016 – 2021 :

Visi : Terwujudnya Kabupaten Bengkalis sebagai Model Negeri Maju dan Makmur di Indonesia

- Misi :
1. Terwujudnya pemerintah yang berwibawa, transparan dan bertanggung jawab serta dapat melaksanakan kepemimpinan dengan bijak, berani dan ikhlas.
  2. Terwujudnya pengelolaan seluruh potensi daerah dan sumber daya manusia untuk kemakmuran rakyat.
  3. Terwujudnya penyediaan infrastruktur yang berkualitas untuk kesejahteraan rakyat.
  4. Dalam rangka menjadikan Kabupaten Bengkalis sebagai Negeri yang maju dan makmur.

## B. Profil Singkat Kecamatan Mandau

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah Administrasi Kabupaten Bengkalis. Kecamatan Mandau secara geografis memiliki batas – batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bathin Solapan
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Rokan Hilir

Kecamatan Mandau terbentang antara  $0^{\circ}56'12''$  LU dan  $100^{\circ}56'10''$  BT -  $101^{\circ}43'26''$  BT, dengan ibu kota Air Jamban dengan luas wilayah seluas  $155 \text{ km}^a$ . Wilayah Administrasi desa/kelurahan yang terbesar adalah Kelurahan Air Jamban dan Kelurahan Pematang Pudu yang mencapai luas 25 km atau sebesar 16% dari luas total Kecamatan Mandau. Secara topografis wilayah Kecamatan Mandau berbentuk datar dan kesemuanya berada di daratan, apabila ditarik garis lurus dari ibukota kecamatan, maka Desa Bathin Betuah adalah desa yang terjauh mencapai 35 km.

Kecamatan Mandau memiliki visi dan misi untuk pencapaian Mandau makmur dan sejahtera kedepannya. Visi dan misi tersebut adalah:

Visi :

1. Pemerintahan yang berwibawa
2. Pemerintahan yang Transparan
3. Pemerintahan yang Bertanggung Jawab

Misi :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang berdisiplin,berdedikasi, bertanggung jawab dan berpendidikan serta berwawasan ke depan.
2. Membangun pemerintahan yang baik,amanah dan berwibawa (Good Government).
3. Mengoptimalkan pengelolaan anggaran secara efektif,akuntabel dan transparan.

### **C. Gambaran Umum UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pembantuan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan melaksanakan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan ruang lingkup fungsi dan tugasnya dalam wilayah Kabupaten Bengkalis.

Fungsi dan tugas Dukcapil merupakan memberikan pelayanan dalam mengurus berbagai surat menyurat seperti pe,mbuatan surat akta kelahiran atau akta lahir, surat dokumen kependudukan , kartu keluarga (KK),surat keterangan pindah, surat akta perkawinan dan membuat surat keterangan tanda penduduk elektronik atau e-KTP. Untuk masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah tempatnya.

Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Bupati dalam melaksanakan melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asa otonomi dan tugas pembantuan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan menyelenggarakan fungsinya yaitu:

1. Membina dan melaksakan tugas kependudukan dan pencatatan sipil

2. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil
3. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
4. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati yang sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya di kecamatan mandau memiliki Visi dan Misi dalam melayani masyarakat. Visi UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya:

1. Cepat
2. Akurat
3. Tangkas

Dimana visi ini memiliki singakatan yaitu CEKATAN. Dengan visi ini harapan Dukcapil dikecamatan mandau memiliki semangat dan loyalitas yang tinggi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dan sesuai dengan visinya, Dukcapil memiliki harapan agar para pegawai siggap dan cepat tanggap serta cekatan saat ada masyarakat membutuhkan pelayanan terutama dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil dikecamatan mandau.

Kemudian UPT Kependudukan dan Pencacatan Sipil memiliki misi, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas informasi dan data kependudukan dan pencatatan sipil secara optimal
2. Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

3. Menciptakan pelayanan secara cepat, tepat dan transparan demi mewujudkan masyarakat sadar akan administrasi

#### **D. Jenis Pelayanan UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau memiliki jenis – jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Diantaranya;

1. Bidang Kependudukan
  - a. Legalitas dokumen kependudukan
  - b. Pelayanan data kependudukan
  - c. Pelayanan pindah datang penduduk dari luar daerah
  - d. Pelayanan pindah keluar daerah dalam wilayah NKRI
  - e. Penerbitan kartu keluarga (KK)
  - f. Penerbitan kartu tanda penduduk (KTP)
  - g. Penerbitan surat keterangan tempat tinggal
  - h. Pelayanan pindah datang penduduk orang asing
  - i. Penerbitan kartu identitas anak (KIA)
2. Bidang Pencatatan Sipil
  - a. Penerbitan akta kelahiran
  - b. Penerbitan akta perkawinan
  - c. Penerbitan akta perceraian
  - d. Penerbitan akta kematian
  - e. Pencatatan pengangkatan anak
  - f. Pencatatan pelaporan pengakuan anak
  - g. Pencatatan pengesahan anak

- h. Pencatatan pelaporan perubahan nama
- i. Pencatatan pembatalan perkawinan
- j. Pembatasan pembatalan perceraian

Dalam penelitian yang diteliti oleh peneliti memfokuskan kepada penerbitan akta kelahiran dimana dengan target pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada saat melayani masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran.

Akta Pencatatan Sipil tertera didalam Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 Pasal 66 yang menyebutkan bahwa;

1. Akta pencatatan sipil terdiri atas register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil
2. Akta pencatatan sipil berlaku selamanya

Register dalam pencatatan sipil memuat tentang keseluruhan data peristiwa penting dan kutipan akta pencatatan sipil memuat sebagian data dari register atau pencatatan sipil.

Pada pasal 68 Undang – undang nomor 24 tahun 2014 memiliki 13 jenis peristiwa penting dalam lingkup pencatatan sipil, namun hanya 6 jenis peristiwa penting yang diterbitkan aktanya yaitu:

1. Akta kelahiran
2. Akta kematian
3. Akta perkawinan
4. Akta perceraian
5. Akta pengakuan anak
6. Akta pengesahan anak

Sedangkan 7 peristiwa penting lainnya pencatatannya dilakukan dengan membuat catatan pinggir pada register dan kutipan akta catatan sipil, untuk peristiwa lahit mati berupa surat keterangan lahir mati.

### **E. Struktur Kepegawaian UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Berikut peneliti uraikan struktur kepegawaian UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Kepala UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau
- b. Kepala bagian verifikator Kependudukan
  - (1) Operator kependudukan
  - (2) Pengambilan kependudukan
  - (3) Surat pindah
- c. Kepala bagian verifikator E-KTP dan KIA
  - (1) Operator E – KTP dan KIA
  - (2) Pengambilan E – KTP dan KIA
  - (3) perekaman
- d. Kepala bagian Verifikator Pencatatan Sipil
  - (1) Operator catatan sipil
  - (2) Pengambilan catatan sipil
- e. Kepala bagian pengelola dokumen arsip
  - (1) Pengarsipan
  - (2) Informasi

## F. Standar Waktu Penyelesaian Dokumen

UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki standar waktu penyelesaian dokumen diantaranya;

**Tabel IV. 1 Standar Waktu Penyelesaian Dokumen UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau**

NO	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Penyelesaian
1	Kartu keluarga	1 s/d 3 hari kerja
2	Update data kependudukan	1 s/d 3 hari kerja
3	Akta kelahiran	1 s/d 3 hari kerja
4	Akta kematian	1 s/d 3 hari kerja
5	Pencatatan pelaporan perubahan nama	1 s/d 3 hari kerja
6	KTP elektronik (e-KTP)	1 s/d 3 hari kerja
7	Pindah datang atau keluar	1 s/d 3 hari kerja
8	Akta perkawinan	1 s/d 3 hari kerja
9	Akta perceraian	1 s/d 3 hari kerja
10	Kartu identitas anak (KIA)	1 s/d 3 hari kerja
11	Pengesahan anak	1 s/d 3 hari kerja
12	Akta pengakuan anak	1 s/d 3 hari kerja
13	Pengangkatan anak	1 s/d 3 hari kerja

Sumber : UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2021

Standar waktu diatas memiliki jangka waktu penerbitan dokumen – dokumen pelayanan terhitung sejak tanggal dipenuhinya seluruh persyaratan.

#### **G. Standar Pelayanan Pembuatan akta Kelahiran UPT Dukcapil Kecamatan Mandau**

Dalam pembuatan akta kelahiran standar pelayanan persyaratan dalam kepengurusan sangatlah penting. Dalam hal ini persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran di UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan akta kelahiran memiliki persyaratan yaitu:
  - a. Fotocopy KTP Orang Tua
  - b. Fotocopy Kartu Keluarga Orang Tua
  - c. Surat kelahiran asli (dokter/bidan/penolong kelahiran)
  - d. Fotocopy buku nikah / akta perkawinan
  - e. Fotocopy KTP saksi 2 (dua) orang
  - f. F2.01 (surat keterangan kelahiran)
  - g. Permohonan akta kelahiran (bagi anak yang berumur diatas 60 hari)
  - h. Pengisian formulir (tersedia di UPT Dukcapil)
  - i. Surat pernyataan diatas materai (tersedia di UPT Dukcapil)
  - j. Surat kuasa diatas materai (tersedia di UPT Dukcapil)
  - k. Waktu kepengurusan 3 (tiga) kerja.
  - l. Biaya 0 / gratis

2. Sistematika Prosedur pelayanan yaitu:

a. Pemohon datang ke meja pelayanan yang telah diarahkan dengan membawa persyaratan yang sudah lengkap

b. Pegawai UPT Dukcapil berkewajiban:

1) Menerima dan meneliti berkas pemohon yang sesuai dengan standar persyaratan akta kelahiran yang telah ditentukan

2) Mencatat kedalam buku agenda

3) Menerima dan menyerahkan tarikan akta kelahiran pada masyarakat dan mencatatnya dalam buku ekspedisi.

3. Jangka waktu penyelesaian 3 (tiga) hari kerja

4. Biaya atau tarif kepengurusan akta kelahiran adalah gratis atau tidak dipungut biaya

**H. Layanan Pengaduan UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dalam hal ini UPT kependudukan dan pencatatan sipil memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan keluhannya terhadap pelayanan yang terimanya melalui layanan pengaduan. Pengaduan dapat dilakukan melalui:

1. Tatap muka langsung kepada tim penjawab aduan di UPT Dukcapil kecamatan mandau

2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh UPT Dukcapil kecamatan Mandau

Selanjutnya unsur pengaduan yang harus dipenuhi yaitu:

1. Identitas pengadu atau pelapor harus lengkap terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon atau handphone yang bisa dihubungi
2. Objek pengaduan jelas
3. Foto e-KTP pengadu atau pelapor

Proses pelayanan pengaduan dilakukan pada hari dan jam kerja dan pengaduan akan diproses dalam jangka waktu 2 x 24 jam terhitung pada saat pengaduan diajukan.

Prosedur penyampaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dilakukan diantara:

- a. Pengaduan atau pelayanan kependudukan yang masuk segera ditindaklanjuti oleh Pejabat Petugas Pengaduan
- b. Masyarakat bisa menyampaikan pengaduan atas layanan kependudukan melalui website resmi yang telah tertera.
- c. Pejabat petugas pengaduan yang menangani akan menjawab atas laporan paling lama 1 x 24 jam
- d. Proses jawaban akan diterima oleh masyarakat yang melapor akan menjangkakan secara otomatis dalam 5 hari kerja.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Pada bab ini peneliti akan menyampaikan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis khususnya Kecamatan Mandau yang Informan memberikan informasi dan data yang diperoleh melalui wawancara. Pemilihan informan didasari atas kepentingan penelitian dan yang dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas informasi terkait penelitian. Sebelum penulis membahas lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis, terlebih dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut :

##### 1. Jenis Kelamin

Data informan menurut jenis kelamin ini perlu sebagai analisis faktor – faktor yang mempengaruhi penelitian, khususnya dalam mengetahui sejauh mana mengenai Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis. Berikut ini diuraikan mengenai informan pada UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Jenis Kelamin.

**Tabel V.1 : Jumlah Keseluruhan Informan Pegawai UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase ( % )
1	Laki – Laki	1	25%
2	Perempuan	3	75%
	Jumlah	4	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2021

Berdasarkan Tabel V.1 dapat dilihat bahwa jumlah informan penelitian laki – laki sebanyak 1 orang dengan presentase 25% . Sedangkan informan perempuan sebanyak 3 orang dengan presentase 75 % . Hal ini menunjukkan dalam penelitian pegawai mayoritas informan adalah perempuan. Dimana jumlah perempuan lebih banyak meskipun produktif kerja yang terbatas.

**Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Informan Masyarakat Kecamatan Mandau**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki – Laki	1	12,5%
2	Perempuan	7	87,5%
	Jumlah	8	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2021

Dari Tabel V.3 diatas terlihat bahwa informan masyarakat laki – laki sebanyak 1 orang dengan presentase 12,5% dan informan perempuan pedagang

kaki lima sebanyak 7 orang dengan presentase 87,5%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kepengurusan akta kelahiran perempuan lebih produktif mengurusnya daripada laki – laki.

## 2. Umur Informan

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktifitas kerja dikarenakan tingkat usia selalu menjadi indikator utama yang akan mempengaruhi pola fikir, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan standar kemampuan fisik dalam melakukan suatu pekerjaan. Berikut ini adalah tingkat umur responden pada UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.3 Jumlah Keseluruhan Informan Pegawai UPT Dukcapil Berdasarkan Umur**

No	Umur Informan	Jumlah	Presentase (%)
1	25 - 39 tahun	2	50%
2	40 - 49 tahun	2	50%
Jumlah		4	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2021

Berdasarkan Tabel V.4 dapat diketahui bahwa mayoritas umur informan pegawai Dukcapil berada pada tingkatan yang sama umur 25 – 39 tahun sebanyak 2 orang dengan presentasi 50% dan pada tingkat umur 40 – 49 tahun

juga sebanyak 2 orang dengan presentasi 50%. Hal ini membuktikan bahwasannya usia produktif pegawai mulai dari umur 25-49 tahun.

**Tabel V.4 Jumlah Keseluruhan Informan Masyarakat Berdasarkan Umur**

No	Umur Informan	Jumlah	Presentase (%)
1	≤ 25 tahun	-	-
2	25 - 39 tahun	5	62,5%
3	40 - 49 tahun	3	37,5%
Jumlah		8	100%

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2020*

Dari Tabel V.6 diatas diketahui bahwa umur informan mayoritas berada pada tingkat umur 25 - 39 tahun berjumlah 5 orang dengan presentase 62,5%. Sedangkan minoritas umur informan pada tingkat 40 - 49 tahun berjumlah 3 orang dengan presentase 37,5%. Hal ini menunjukkan bahwa umur rata – rata informan masyarakat adalah 25 - 39 tahun.

### 3. Tingkat Pendidikan

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula tingkat kinerja yang dimilikinya dan akan memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman yang dilakukan pada saat dilakukannya penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan melibatkan beberapa unsur, maka berikut ini diuraikan mengenai tingkat pendidikan informan.

**Tabel V. 5 Jumlah Keseluruhan Informan Pegawai UPT Dukcapil Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	D1 - D3	1	25%
2	D4 - S1	3	75%
Jumlah		4	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2020

Dari Tabel V.7 diatas diketahui bahwa tingkat pendidikan Pegawai UPT Dukcapil adalah Diploma ( D1 – D3) yang berjumlah 1 orang dengan presentase 25%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang sudah membaik dalam melaksanakan kinerjanya secara menyeluruh. Selanjutnya dalam tingkat pendidikan Sarjana yang mana berjumlah 3 orang dengan presentase 75% menunjukkan bahwa mayoritas pegawai UPT Dukcapil adalah Sarjana.

**Tabel V.6 Jumlah Keseluruhan Informan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	1	12,5%
2	SMP	2	25%
3	SMA	5	62,5%
4	D1-D3	-	-

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
5	D4- S1	-	-
	Jumlah	8	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2021

Dari Tabel V.9 diatas diketahui bahwa tingkat pendidikan pedagang kaki lima mayoritas adalah tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas yang berjumlah 5 orang dengan presentase 62,5%. Hal ini menunjukkan bagaimana pengaruh kinerja dan mempengaruhi pola pikirnya. Selanjutnya tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) berjumlah 2 orang dengan presentase 25% dan Sekolah Dasar berjumlah 1 orang dengan presentase 12,5%. Hal ini menunjukkan bahwa tidak minimnya pendidikan masyarakat untuk mengetahui dan memahami hal – hal yang secara umum.

#### **B. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis**

Akta merupakan surat yang diberi tanda tangan yang memuat peristiwa-peristiwa yang menjadi dasar suatu hak atau perikatan yang dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian. Akta adalah surat yang dibuat oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu. Pengertian Akta Catatan Sipil adalah Akta yang memuat catatan peristiwa-

peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu: Kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian menurut Sudikno Mertokusumo.

**Tabel. V.7 Jumlah anak dan kepemilikan akta kelahiran tahun 2019 - 2021**

No	Nama Kecamatan	Jumlah Desa/Kel	jumlah anak (0-18 tahun)			kepemilikan akta kelahiran diatas 60 hari		
			2019	2020	2021	2019	2020	2021
1	Pinggir	10	6859	6887	7034	111	120	273
2	Mandau	11	9059	9244	9440	505	285	282
<b>Jumlah</b>		21	15818	16131	16474	616	405	555

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah anak yang berusia 0 – 18 tahun dari tahun 2019 – 2021 memiliki peningkatan dan hal tersebut tidak sebanding dengan kepemilikan akta kelahiran. Hal ini membuktikan bahwa masih banyak anak yang belum memiliki akta kelahiran.

Akta kelahiran menjadi salah satu hal yang terpenting dikarenakan sebagai bukti secara hukum atas status seorang anak dan sah dimata hukum. Kemudian menjadi bukti untuk ahli waris yang sah dan memiliki kepastian atas kedudukannya sebagai warga Negara Republik Indonesia.

**Tabel V.8 Jumlah Pembuatan Akta Kelahiran Terdaftar Dan Tidak Terdaftar**

No	Tahun	Jenis Pelayanan	jumlah pemohon	jumlah terdaftar (Selesai)	jumlah belum terdaftar (tidak selesai)
1	2019	pembuatan akta kelahiran	1362	505	857
2	2020	pembuatan akta kelahiran	1392	285	1107
3	2021	pembuatan akta kelahiran	1399	282	1117

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis 2021*

Dari tabel diatas dari tahun 2019 – 2021 jumlah pemohon pembuatan akta kelahiran memiliki jumlah yang meningkat. Namun jumlah akta kelahiran yang terdaftar dengan jumlah akta kelahiran yang tidak terdaftar memiliki jumlah yang relative berbeda. Hal tersebut dapat diketahui bahwasannya masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran.

Masalah kinerja pegawai pelayanan dalam proses pembuatan akta kelahiran ada ketika masyarakat tidak dan kurang puas akan pelayanan yang diterima dan diberikan oleh pihak pegawai tersebut. Hal minim yang menjadi dasar dalam pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran merupakan pengaruh dari sumber daya aparatur yang masih tergolong lemah dan tidak sesuai dengan kompeensi kinerja yang dikerjakannya, sehingga hal itu menjadi salah satu faktor penting dalam pemberian peayanan. Kemudian dari segi pendidikan dan pengalaman juga sangat mempengaruhi dan masih banyak ditemukan kurang produktif. Hal ini menyebabkan dampak dari segi kepuasan masyarakat yang merupakan indikator

utama dalam penilaian pelayanan publik. Oleh sebab itu , dalam permasalahan kinerja pelayanan punlik menjadi salah satu tolak ukur yang sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini peneliti merasa tertarik terhadap fenomena yang terjadi dilapangan untk melihat bagaimana kualitas pelayanan dalam kepengurusan akta klahiran di UPT Dukcapil khususnya dikecamatan mandau.

Kualitas Pelayanan Publik menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) tahun 1998 merupakan suatu pelayanan secara umum dan pelayanan umum diartikan sebagai bentuk proses pelayanan yang menawarkan bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu dan membutuhkan kepekaaan serta hubungan impersonal yang baik agar terciptanya kepuasan dan mencapai keberhasilan dalam pelayanan.

Untuk melihat Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bengkalis , Penulis menguraikan hasil wawancara kepada narasumber berdasarkan indikator –indikator yang telah ditentukan sebagai berikut:

#### 1. Kesederhanaan

Kesederhanaan menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah suatu proses atau penilaian dalam pelayanan public yang secara prosedur tidak berbelit – belit, mudah untuk difahami dan mudah untuk dilakukan atau dilaksanakan.

Kesederhaan merupakan suatu tata cara bagaimana para pegawai mampu menyelenggarakan pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit – belit agar yang meminta pelayanan mudah untuk melaksanakannya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kementerian Dinas Kebudayaan bahwa kesederhaan merupakan suatu tindakan yang tidak berlebihan, tidak berbelit- bekit, tidak banyak pernik dan bersikap secara lugas dan memberikan kemudahan bagi penerima bantuan.

Kemudian kesederhanaan adalah suatu yang harus dimiliki dalam melakukan pelayanan agar lebih berkualitas dalam penilaian. Kesederhaan merupakan suatu beban yang diberikan kepada seseorang agar mampu untuk memahami dan menjelaskan yang kemudian diberikan kepada orang lain agar dalam penyampaiannya lebih mudah.

Kesederhaan menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara terbagi menjadi 2 (dua) sub indikator, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan akta kelahiran
- b. Pelayanan yang wajib di informasikan

Untuk itu peneliti menggunakan sub indikator di atas untuk memulai wawancara dan menemukan jawaban atas fenomena yang terjadi. Berikut jawaban dari sub indikator kesederhanaan:

- a. Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran

Dalam setiap proses pemberian pelayanan dalam suatu instansi pasti menggunakan prosedur atau tata cara dalam mengurus sesuatu. Dan dalam hal

kualitas pelayanan public, prosedur sangat diperlukan agar tidka terjadi kekeliruan pada saat proses pembuatan surat atau laiinya. Begitu juga dengan pembuatan akta kelahiran yang memiliki prosedur dalam penerbitan akta kelahiran. Seperti halnya diungkapkan oleh salah satu narasumber peneliti yaitu Kepala UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dra. Hj. Irdawati pada hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.00 WIB di Ruang Kepala UPT, beliau mengatakan:

*“Untuk setiap kepengurusan di Dukcapil ini memang semuanya ada prosedurnya ya dari segi kepengurusan kependudukan ataupun catatan sipilnya. Prosedur pastilah ada karna untuk bukti falidasi data ke pemerintah dan prosedurnyapun bukan kita yang nentukan, tetapi dari pemerintah daerah dan pusat yang menentukannya dan sudah ada ketentuan dan standarisasinya.”*

Kemudian beliau menambahkan jawabannya atas pertanyaan peneliti mengenai prosedur pelayanan public yang ada di Dukcapil terutama pelayanan akta kelahiran. Beliau berkata:

*“oiya tentu ada. Kita dalam melayani masyarakat memiliki SOP yang jelas dan tidak asal bertugas saja tapi dalam pemberian pelayanan ada arahan dan petunjuk yang jelas. Sebenarnya untuk semua pelayanan sama, baik itu akta,ktp atau kk itu sama gak ada pembedanya. Dan kita selalu menyampaikan kepada para pegawai untuk bertidak dalam melayani masyarakat harus sesuai dengan prosedur agar tidak terjadi kesalahan. Kadang kita adakan pelatihan juga untuk mengasah skill para pegawai agar lebih resposif,efektif dan efisien untuk melayani masyarakat”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada kepala bagian pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil akan hal prosedur pelayanan dikatakan oleh kepala verifikator pencatatan sipil Ibu Ria Majhilla pada hari senin pada tanggal 18 oktober 2021 pukul 10.30 WIB diloket pelayanan mengatakan:

*“untuk prosedur pelayanan kita ada dek, karna kita bekerja sesuai dengan prosedur dan patokan kami pasti prosedur ya supaya tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan. Karna respon masyarakat kan beda – beda, ada yang tidak sabaran, ada yang susah ngerti, kadang ada juga yang gak ngerti-ngerti walaupun udah dijelasin. Disinilah salah satu prosedur dalam pelayanan kami gunakan. Salah satunya keramahan dan kesopanan pegawai. Itu sangat berpengaruh dek untuk pelayanan. Kalau ada masyarakat ngurus akta udah dijelaskan cara – caranya nanti lupa atau gak ngerti, kalau kita jelasinnya gak sabar itu jadi nilai dimata mereka. Misalnya pegawainya gak ramah, atau pegawainya cuek. Nah itu mempengaruhi banyak hal. Salah satunya misal dia cerita sama tentangnya gimana cara ngurus akta kelahiran, terus dia sampaikan pegawainya cuek, tentu tetangga itu terpengaruh, yang tadinya niat mau ngurus akta kelahiran karna nengok pegawainya gitu jadi ditunda – tunda atau jadi malas situ yang jadi persoalan dek”.*

Kemudian beliau mengatakan kepada peneliti tentang prosedur pelayanan akat kelahiran:

*“Dan kalau cara melayani, kami selalu mengusahakan yang terbaik dan selalu mengutamakan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di Dukcapiul ini. kami selalu memberi kemudahanlah untuk yang ngurus akta kan, kemudahan disini maksudnya gak kami persulit, gak kami bertele – tele, gak kami biarkan lah gitu. Kami jelaskan semua ya gunanya agar masyarakat mudah memahami jadi untuk ngurus akta ini gak perlu lagi beratanya – Tanya gimana caranya. Karna sudah dijelaskan diawal.”*

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang prosedur pelayanan kepada masyarakat yaitu ibu Saedah sebagai ibu rumah tangga yang sudah mengurus akta kelahiran anaknya. Wawancara bersama Ibu Saedah pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021 pukul 16.00 WIB dikediaman beliau. Beliau mengatakan:

*“ ya kalau untuk prosedur – prosedur gitu ya ibuk ya gak tau ya nak, disuruh menuhi ini ya ibuk penuhi, kalau ibuk Tanya ya jawabannya ya gitu kayak Cuma dikasih tau kayak gini caranya buk, gitu aja. Ibukpun gak lah merhatikan kali yak an, yang penting bisa cepet diurus aja udah gak ribet – ribet”*

Secara keseluruhan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam prosedur pelayanan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional prosedurnya. Kepuasan masyarakat menjadi fokus seluruh pegawai untuk

melakukan yang terbaik agar masyarakat merasa puas dan tentunya menyesuaikan dengan prosedur pelayanan.

Sedangkan hasil observasi peneliti ditemukan bahwa pegawai masih ada yang bekerja tidak sesuai prosedur dan seolah – olah mengacuhkan prosedur yang ada. Dan masih ditemukan banyaknya masyarakat yang dipersulit dalam kepengurusan akta kelahiran dengan alasan yang tidak pasti. Hal itu berakibat kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Kelalaian masih ditemukan sehingga menghambat waktu penyelesaian akta kelahiran. Dan ketika peneliti meneliti dilapangan peneliti tidak menemukan adanya keterbukaan tentang prosedur pelayanan dan ketika ditanyakan kepada pegawai mereka mengatakan ada namun tidak menunjukkan. Hal ini terbukti dalam hal prosedur pelayanan saja pihak Dukcapil tidak terbuka.

b. Pelayanan yang wajib di informasikan

Berkaitan dengan permasalahan yang di angkat oleh peneliti tentang pelayanan yang wajib di informasikan diartikan sebagai suatu usaha yang di lakukan oleh pihak UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sesuai dengan hasil Wawancara dalam proses pelayanan informasi – informasi sangatlah diperlukan sebagai penunjang keberhasilan dalam pelayanan. Dalam melakukan pelayanan informasi merupakan hal terpenting untuk membantu masyarakat yang ingin meminta pelayanan agar tidak terjadi kesalahfahaman pada saat mendapatkan pelayanan dari pegawai yang memberi pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Kepala UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ibu Dra. Hj. Irdawati pada hari

Senin, 18 Oktober 2021 pukul 10.00 WIB diruangan Kepala UPT, beliau mengatakan:

*“ Kalau informasi selalu kami berikan kepada masyarakat dan pasti kami sebar luaskan ke seluruh kecamatan. Kami sediakan informasi di pasang didalam gedung atau dimading dan kami upload juga di Instagram, kan sekarang jaman – jaman nya main Instagram, jadi supaya UPT kita tidak gaptek dan melek akan teknologi. Jadi kami buat informasi itu dimana aja dek. Ya tujuannya supaya masyarakat tidak perlu lah kan kebingungan kalau butuh informasi misalnya mau mengurus apa gitu kan. Bisa dilihat dari hp aja udah tau.. ”*

Kemudian pernyataan Ibu Irdawati ditambahkan oleh Ibu Laras Sukma S. Pd selaku Operator Catatan Sipil untuk menjawab mengenai pertanyaan peneliti. Ibu Laras Sukma S. Pd diwawancara pada hari Senin, 18 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB di Loker Operator, beliau mengatakan:

*“ ya kalau untuk informasi pastinya ada ya gak mungkin gak ada kan khususnya tentang kepengurusan akta kelahiran. Karna kan akta kelahiran diperlukan selain identitas anak jugak kan untuk anak – anak masuk sekolah harus pake akta kelahiran. Apa – apa sekarang kalau udah tentang anak pasti pakai akta. Sayapun gitu ngurus kebutuhan anak sekolah, daftar sekolah pake akta. Jadi pasti selalu ada di informasikan. Kalau diliat dari internet juga ada. Di intagrampun ada di instagramnya dukcapil ini. Disitu kami buat poster tentang pembuatan akta. Jadi saya rasa sih udha cukup jelas ya untuk informasi. Jaman sekarang kan gak ada yang gak pande main hp, pasti taulah Makai internet gimana apalagi ibuk – ibuk kan pasti update gak mau kudet ”.*

Setelah mendengar jawaban dari pihak UPT Kepedndudukan dan Pencatatan Sipil peneliti pun kembali bertanya tentang hal ini kepada masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran apakah mereka mendapatkan informasi seperti yang dikatakan oleh pihak UPT. Mewawancarai ibu Elsa Paada Hari Rabu 20 Oktober 2021 pukul 14.00 WIB kedai Elsa mengatakan:

*“ informasi ya wawak gak tau. Taunya kan dari orang – orang kalau enggak banyak aja sama yang udah pernah ngurus akta kelahiran. Kalau suruh nengok – nengok dari internet wis mboh lah gak ngerti – ngerti. Punya hape asal untuk nelpon udah bisa aja udah gak mikirin internet – internetan.”*

Kemudian hal tersebut ditambahkan oleh ibu Desi berada di kedai Elsa. Yang mengatakan:

*“kalau informasi ya sama lah kayak wak elsa, Cuma tau – tau dari orang yang pernah ngurus aja. Waktu ibuk datang kesana dulu waktu ngurus akta si raka, gak ada pun ibuk tengok informasi – informasi disana. Yang ada Cuma poster – poster orang – orang itu, terus entah apapun namanya ibuk gak tau poster kotak – kotak gitu. Cuma ya gitu kalau informasi tentang akta kelahiran ya gak ada. Cuma ada tulisannya akta kelahiran. Udah itu aja selebihnya ya gak ada”.*

Hal yang sama juga kepada para pegawai mengenai penyebaran informasi tentang kepengurusan akat kelahiran, Peneliti kembali mewawancarai ibu Dra. Hj. Irdawati selaku Kepala UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Mandau pada Hari Kamis, 21 Oktober 2021 Pukul 10.00 WIB di ruang Kepala UPT, beliau berkata:

*“ya kalau untuk masyarakat bertanya pasti dari pihak kami pastilah ngasih tau.kalau misalnya masih banyak masyarakat yang gaptek atau gak tau tentang informasi kepengurusan akta khususnya akta kelahiran ya, kan bisa datang kekantor untuk bertanya sama pegawai yang ngurus tentang akat kelahiran pasti dikasih tau.”*

Selanjutnya peneliti bertanya lagi tentang bagaimana upaya dari pihak UPT untuk menangani atau upaya yang dilakukan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat yang awam. Ibu Irdawati mengatakan:

*“ Untuk upaya dari kami untuk saat ini memang belum banyak. Sejauh ini kami baru melakukan penyebaran informasi melalui internet dari facebook, Instagram juga terus dari poster – poster kami buat baliho jugak walaupun secara garis besarnya aja gak secara detail. Gak mungkin kalau dibuat semuanya kan pasti dibuat inti – ininya aja. Kalau kurang jelas bisa ditanyakan kekantor langsung kepegawainya.”*

Hal senada juga mempengaruhi informasi bagi pelayanan pada saat masyarakat meminta pelayanan. Ibu Laras Sukma S. Pd Senin 18 Oktober 2021 pukul 10.30 WIB di loket kembali mengatakan:

*“Kalau ditanya pengaruh enggan ya kadang berpengaruh kadang ya enggak. Tapi lebih banyak berpengaruh dek. Karna kan banyak masyarakat yang tidak tau terus udah dikasih tau udah dijelasin juga kadang gak ngerti juga, yang harusnya bisa dilakukan 30 menit karna harus menjelaskan secara berulang bisa sampai 1 jam lebih. Lebih banyak memakan waktu. Makanya kami pun para pegawai tetap harus punya rasa sabar terus bisa memahami situasi. Contohnya kalau yang ngurus kebingungan terus kurang ngerti, itu ya otomatis kita bantu biar cepat selesai jugak. Kami kasih tau apaapa aja yang diperlukan gitu. Kalau selebihnya kami ya gak tau itukan urusan yang diatas dek, kami kan tinggal jalankan aja.”*

Dari pihak masyarakat peneliti menanyakan hal yang sama. Terutama kepada ibu Mila pada hari Jum'at 22 Oktober 2021 Pukul 14.00 WIB di kediaman beliau. Beliau berkata:

*“Kalau untuk informasi gak ada dek. Cuma kalau kami tanyak sama petugasnya ya dikasih tau. Waktu itu kakak ngurus akta keliharan anak kakak kan, kakak gak tau, kakak nanyak dikasih tau ko. Dikasih tau juga cara – caranya biar gak boalk balek kan. Cuma kalau dipajang gitu gak tau lah dek gak merhatikan jugak kakak. Kalau tulisan nya kecil ya gak kerja kakak lah baca – baca kayak gitu males jugak kakak.”*

Secara keseluruhan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal pemberian informasi yang wajib dan jelas dapat dikatakan masih kurang jelas. Hal itu dibuktikan dengan tidak ditemukannya informasi – informasi disekitaran kantor meskipun para pegawai telah memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Dari segi kemantaban Informasi Dukcapil dapat dikatakan telah melakukan inovasi untuk memberitahukan informasi mengenai Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama akta kelahiran.

Menggunakan media social secara tepat untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan hal tersebut memang benar, Dukcapil memang tepat menggunakan social media sebagai sarana membagikan informasi namun pada kenyataannya tidak menemukan informasi apapun baik yang ada di kantor maupun di madding yang telah dikatakan sebelumnya kepada Kepala UPT. Hal ini menyebabkan ketidak tahuan masyarakat mengenai informasi tersebut. Yang seharusnya pihak UPT memberikan informasi – informasi mengenai kepengurusan di didalam kantor pelayanan agar masyarakat dapat membaca dan tidak perlu menanyakannya kepada pihak petugas pelayanan terkecuali jika ada masyarakat yang tidak memahami informasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian indikator Kesederhanaan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk pemberian informasi maupun prosedur dalam pembuatan akta kelahiran belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dan masih ditemukan tidak berjalan dan tidak sesuai dengan aturan yang ada. Dan pada indikator kesederhanaan ini peneliti menemukan bahwa kualitas dalam pemberian pelayanan cukup berkualitas dibuktikan dengan adanya penyebaran informasi melalui media massa walaupun masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui informasi tersebut.

## **2. Kejelasan dan Kepastian**

menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 kejelasan dan kepastian merupakan suatu yang

terjadi harus jelas dan pasti terutama dalam pelayanan. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang akan diterima oleh yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud adalah tentang prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan public baik persyaratan secara administratif atau secara teknis serta rincian biaya dalam pelayanan.

Dalam hal ini kejelasan dan kepastian memiliki arti dan makna tentang tata cara atau prosedur saat terjadinya pelayanan dan juga persyaratan dalam pelayanan baik secara administrasi maupun secara teknisnya. Berikut adalah penjabaran sub indikator mengenai Kejelasan dan Kepastian yaitu:

- a. Persyaratan Pelayanan Akta Kelahiran baik secara teknis maupun secara administratif.
- b. Rincian biaya atau tariff dalam pelayanan akta kelahiran

Untuk itu peneliti menggunakan sub indikator diatas untuk memulai wawancara dan menemukan jawaban atas fenomena yang terjadi. Berikut jawaban dari sub indikator kejelasan dan kepastian

1. Persyaratan Pelayanan Akta Kelahiran baik secara teknis maupun secara administratif

Dalam hal melayani masyarakat, persyaratan secara teknis maupun administratif haruslah memiliki kejelasan agar lebih mudah dan tidak berbelit – belit dan tentunya lebih mudah untuk dipahami oleh masyarakat. Karena tujuan utama dalam pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Seperti halnya yang

dikatakan oleh Ibu Laras Sukma S. Pd pada hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB mengatakan:

*“ Untuk kejelasan persyaratan pasti ada, secepat mungkin kami memberitahukan kepada masyarakat mengenai syarat – syarat pembuatan akta kelahiran dan kami kasih tau juga cara – caranya agar masyarakat yang mengurus lebih mudah memahami dan cepat tanggap atas syarat – syarat yang harus dipenuhi. Syarat – syarat pembuatan akta ada kami print selebar kertas kemudian dilaminating, jadi lebih mudah kalau petugas kasih tau atau menginformasikan sama masyarakat. Dan pun syarat – syarat akta kelahiran ini ada kami upload di iinstagram Dukcapil bisa dilihat disana. Kalau masih kurang jelas boleh ditanya sama pegawai kami yang menangani akta kelahiran”.*

Selanjutnya peneliti bertanya kepada informan mengenai tindakan pegawai saat berhadapan dengan masyarakat yang tidak memahami akan syarat – syarat yang telah ditentukan. Mewawancarai ibu Ade Irma Sari, SKM pada hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.40 WIB di loket catatan sipil, beliau mengatakan:

*“ya kalau ditanya tindakan pastinya kami cepat tanggap, siggap jugak penuh kesabaran intinya. Banyak kok yang udah dijelasin tapi gak ngerti – ngerti kadang kita sendiri sampai palak gitu kan. Ya banyak ragamnya dek. Ya kita sebagai petugas pembuatan akta kelahiran ya mesti sabar harus kasih taunya satu – satu supaya masyarakat yang mengurus paham. Kami kasih syarat – syarat nya yang jelas jadi biar gak salah – salah. Kadang kan ada ya yang gitu kan, pura – pura ngerti rupanya salah, jadi harus balek lagi ngambil kekurangan syaratnya. Ya gitu lah dek. Tapi yang jelasnya untuk persyaratan dari kami pihak catatan sipil udah dipastikan jelas persyaratannya dan tidak berbelit – belit serta yang mudah dipahami sama masyarakat”.*

Kemudian dari pandangan masyarakat peneliti menanyakan tentang persyaratan yang diberikan oleh pihak Dukcapil. Berikut hasil wawancara bersama Ibu Siti pada Hari Selasa, 19 Oktober 2021 pukul 12.00 WIB dikediamannya beliau berkata:

*“ Persyaratan gak tau dek, taunya dari yang pernah mengurus tapi pas ibuk datang kekantornya kan gak ada ditempelkan syarat – syaratnya, jadi harus*

*nanyak dulu ke diloket apa – apa aja persyaratannya kalau ngurus akta kelahiran. Gak tau jugak kenapa gak ada. Gak pulak nanyak. Tapi ya itulah dulu ibuk ngurus capek bolak - balek kesana karna persyaratannya asik salah aja. Cuma karna butuh ya terpaksa lah yak an dari pada gak diurus nanti makin payah. Orang malas ngurus ya itu karna syaratnya gk jelas Cuma dibilang. Namanya jugak orangtua kadang lupa kadang ingat. Belum lagi kalau nengok pegawainya awak nanyak dia jawabnya ketus gitu kadang palak jugak awak lo dek. Ditanya kok kayak gitu.”*

Setelah itu peneliti menanyakan kepada pihak UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai sikap pegawai ketika melayani masyarakat yang menanyakan tentang persyaratan pembuatan akta kelahiran. Peneliti mewawancarai Bapak Samsudin A. Ma pada hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB di Loket, beliau berkata:

*“Untuk masalah sikap kami saling membantu, contohnya ada ni masyarakat yang bingung ngisi formulir pendaftaran akta kelahiran, nah itu kami bantu kami kasih tunjuk dan kami arahin gimana cara ngisinya supaya ya gak salah – salah ngisi. Gak kami biarin gitu aja dek, nanti kami bilang kalau gak tau boleh ditanyain bapak / ibu gitu dek. Jadi yang dikasih formulir udah biarin aja gak dikasih tau caranya gak gitu.”*

Hal yang sama dengan bapak Samsudin ditambahkan oleh Ibu Ade Irma Sari, SKM pada Hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.40 WIB, beliau mengatakan :

*“ secara teknisnya, untuk persyaratan kita memberikan format formulir F2. 01 untuk Surat keterangan Kelahiran kemudian juga ada format formulir Permohonan Akta Kelahiran. Nah untuk format Permohonan Akta Kelahiran ini bisa diurus kalau anaknya udah berusia diatas 60 hari. Karena format – format ini membantu kita untuk mempermudah dalam memproses penerbitan akta kelahiran ini.”*

Kemudian hal senada kembali kepada pihak UPT mengenai persyaratan secara administratif, Ibu Laras Sukma pada hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB berkata:

*“ Secara Administratif untuk persyaratan kami jelas dek. Persyaratannya itu seperti fotocopy KTP orang tuanya, terus fotocopy KK nya, nah itu dimintak gunanya untuk tanda bukti keberadaan anak itu kandung atau bukan terus untuk petinggal dikantor jugak. Kalau persyaratan memang harus dipenuhi gak boleh ada yang gak ada, karna kalau salah satunya gak ada nanti kalau dimintak pertanggung jawaban untuk edaran akta itu kami yang kena dek sekaligus juga untuk membenahi susunan kepengurusan supaya tidak berantakan dan semrawutan, jadi lebih rapih dan sesuai dengan standart kepengurusan. Karna persyaratan itu semuanya sama, di Dukcapil manapun pasti sama gak ada bedanya.”*

Dalam hal ini, peneliti menyimpulkan secara keseluruhan mengenai pelayannya persyaratan secara teknis maupun administratif dilakukan secara benar dan tepat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Persyaratan yang diberikan cukup jelas baik dan tersusun dengan rapi tahap demi tahapnya baik secara teknis maupun administratifnya.

Hasil observasi dilapangan peneliti menemukan bahwa dalam hal persyaratan baik secara teknis maupun administratif masih adanya ketidak beraturan susunan atau tatanan persyaratan dan masih ditemukannya tidak berjalannya persyaratan secara teknisnya. dan masuk kedalam kategori nepotisme atau menggunakan Sistem Orang Dalam (SOD) yang masih lumrah terjadi sehingga mengabaikan persyaratan yang seharusnya dipenuhi baik secara administratif maupun secara teknisnya.

## 2. Rincian Biaya atau Tarif dalam Pelayanan Akta Kelahiran

Berkaitan dengan permasalahan yang di angkat oleh peneliti rincian biaya atau tarif dalam pelayanan akta kelahiran diartikan sebagai suatu usaha yang di lakukan oleh pihak UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dari segi kepengurusan, jenis kepengurusan apapun pastinya menggunakan biaya pada saat

pembuatannya dan hal itu ditetapkan oleh instansinya tergantung kepada jenis pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Laras Sukma pada Hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB di Locket bahwa:

*“ Iya betul, untuk setiap kepengurusan pasti ada biaya ya terutama akta kelahiran. Bukan kita makan ya dek uangnya. Itu digunakan ya untuk penerbitan akta kelahiran, untuk mencetaknya. Karna kan itu gak ada biaya tanggungannya beda sama KTP kalau ngurus sekarang gratis gak dipungut biaya. Kita gunakan tarif atau biaya ya untuk kebutuhan penerbitan akta.”*

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada masyarakat mengenai tariff yang ditetapkan oleh pihak UPT Dukcapil dalam kepengurusan Akta Kelahiran. Peneliti mewawancarai Ibu Yani pada Hari Selasa 19 Oktober 2021 Pukul 11.00 WIB dikediaman beliau. Beliau berkata bahwa:

*“ Untuk bayar memang bayar dek mahal pulak tu. Ibu kemaren 500 ribuan entah berapa gitu lebihnya lupa ibuk sangking udah lama. Pokoknya segitulah dulu waktu ngurus akta itu. Ya walaupun mahal yakan karena butuh ya tetep lah diurus mau gak mau.”*

Kemudian peneliti menanyakan kembali kepada pihak UPT Dukcapil Ibu Dra. Hj. Irdawati pada hari Kamis 21 Oktober 2021 Pukul 10.00 WIB diruangan beliau unuk membahas tentang tarif atau biaya kepengurusan akta kelahiran. Beliau menatakan:

*“ Untuk tarif Akta Kelahiran sebenarnya dibebaskan untuk masyarakat, namun ada jangka waktunya kalau misalnya pasca lebih dari 60 hari anak tersebut lahir orang tua langsung mengurus akta kelahirannya maka itu tidak dikenakan biaya. Tapi sebaliknya kalau misalnya anaknya ini udah berumur 10 tahun atau 6 tahun baru diurus akta kelahirannya nah itu kan kategori terlambat kan ya, nah disitu lah dikenai biaya atas keterlambatannya mengurus akta kelahiran itu.”*

Setelah itu ibu Ade Irma Sari, SKM Kamis 21 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB mengatakan bahwa:

*“ Sebenarnya kalau untuk biaya atau tarif itu diberlakukan kalau masyarakat yang mengurus itu lambat atau bisa dibilang kelamaan lah mengurusnya kaya abis masa limit kepengurusannya gitu. Biaya itu sebagai bentuk denda agar tidak lalai dan harus mengurus akta kelahiran jika memiliki anak. Biayanya itu gak kita pakai, kita gunakan untuk inventaris penerbitan akta kelahiran itu sendiri.”*

Ibu Dra. Hj. Irdawati menambahkan pernyataannya tentang biaya yang dipungut oleh masyarakat saat kepengurusan akta kelahiran. Beliau mengatakan:

*“ Dan lagi untuk pemungutan biaya yang saya katakan sebelumnya tadi juga sebenarnya sebagai bentuk denda karena mereka mengurus akta kelahiran itu terlalu lama. Dan pun tarifnya tidak ditetapkan tapi kesanggupan dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran itu. Berapa yang mampu mereka bayar ya diterima oleh pihak pegawai. Nah sebenarnya untuk biaya ya itu dia, bukan buat akta kelahiran terus dikenakan tarif segini. Itu sebagai bentuk denda aja supaya masyarakat tidak lagi lalai dalam mengurus akta kelahiran karena untuk identitas anak. Jaman sekarang banyak lo anak – anak yang gak punya akta kelahiran, waktu ditanya orang tuanya gak ada akta kelahiran anaknya. Gak tau alasannya apa tapi itu tidak patut untuk dicontoh. Buat akta kelahiran itu untuk identitas anak supaya diakui oleh negara keberadaannya dan terdaftar sebagai warga negara legal.”*

Dari segi masyarakat peneliti menanyakan kembali tentang biaya pembuatan akta kelahiran. Peneliti mewawancarai Ibu Nurul pada hari Kamis 21 Oktober 2021 Pukul 15.00 WIB. Ibu Nurul mengatakan:

*“ Bayar dek, ibuk mengurus akta kelahiran kemaren bayar sekitar 400 ribuan gitulah. Mahal dek udah gitu lama pulak siapnya. Makanya kalau gak penting males mau mengurusnya ibu, udahlah lama bayar pulak mahal pulak itu. Ngeri memang pemerintah sekarang apa – apa bayar semuanya bayar entah apa yang gak bayar. Kalau gak diurus nanti misalnya anak masuk sekolah harus ada aktanya, mau gak mau kan jadinya harus mengurus. Beruntung kalau orang kaya gak perlu mikirin duang, kalau yang gak ada uangnya kekmana cobak, kebutuhan banyak gak kepikiran lah palingan untuk mengurus akta kelahiran itu. Pun punya KTP aja udah syukur.”*

Secara keseluruhan peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam kepengurusan akta kelahiran menggunakan biaya atau tarif merupakan salah satu bentuk agar menyadarkan masyarakat bahwa akta kelahiran itu sangatlah penting sebagai identitas anak. Penggunaan tarif diterapkan jika masyarakat terlambat dalam mengurus akta kelahiran tersebut. Dan jika mengurus tepat usia anak diatas 60 hari harus langsung segera mengurus akta kelahiran si anak dan itu tidak akan dikenakan biaya sepeserpun.

Kenyataannya, hasil observasi yang peneliti lakukan, bahwa anak yang berusia diatas 60 hari saat orang tuanya mengurus akta kelahiran tetap membayar untuk kepengurusannya. Dan tarif atau biaya yang dikenakan sama saja dengan orang tua yang mengurus akta kelahiran anaknya yang sudah berusia lebih dari 7 tahun. Disini dapat dilihat bahwa Pihak Dukcapil menerapkan biaya atau tarif dalam penerbitan akta kelahiran dan tidak dibebaskan biayakan untuk pengurusannya.

Berdasarkan hasil penilaian indikator kejelasan dan kepastian dengan sub indikator peryaratan pelayanan baik secara administratif atau secara teknis serta rincian biaya atau tarif disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada indikator tersebut tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan pegawai pelayanan dengan masyarakat yang sangat jauh berbeda dan pada kenyataanya bahwa untuk persyaratan masih banyak yang tidak mengetahui dan biaya penanganan yang masih belum dihapuskan oleh pihak penerbit akta kelahiran.

Hasil penelitian dengan indikator kejelasan dan kepastian ditemukan bahwa dari segi persyaratan maupun rincian biaya dapat dikatakan kurang

berkualitas. Hal tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran namun tidak mengetahui secara pasti persyaratannya karena tidak adanya pemberitahuan atau penyebaran tentang persyaratan pembuatan akta kelahiran.

### 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu didefinisikan sebagai suatu informasi bagi para penentu keputusan pada saat waktu yang diperlukan dan sebelum informasi itu telah hilang keahliannya dalam mempengaruhi sebuah keputusan ( Chairil dan Gozhal 2001;112).

**Tabel V.9 Standar Waktu Penyelesaian Dokumen UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau**

NO	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Penyelesaian
1	Kartu keluarga	1 s/d 3 hari kerja
2	Update data kependudukan	1 s/d 3 hari kerja
3	Akta kelahiran	1 s/d 3 hari kerja
4	Akta kematian	1 s/d 3 hari kerja
5	Pencatatan pelaporan perubahan nama	1 s/d 3 hari kerja
6	KTP elektronik (e-KTP)	1 s/d 3 hari kerja
7	Pindah datang atau keluar	1 s/d 3 hari kerja
8	Akta perkawinan	1 s/d 3 hari kerja
9	Akta perceraian	1 s/d 3 hari kerja

NO	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Penyelesaian
10	Kartu identitas anak (KIA)	1 s/d 3 hari kerja
11	Pengesahan anak	1 s/d 3 hari kerja
12	Akta pengakuan anak	1 s/d 3 hari kerja
13	Pengangkatan anak	1 s/d 3 hari kerja

Sumber : UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau, 2021

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa dalam pembuatan akta kelahiran memiliki standart waktu penyelesaian yaitu 1 s/d 3 hari kerja begitu juga dengan kepengurusan lainnya dan jangka waktu penerbitan akta kelahiran dalam pelayanan terhitung sejangka waktu dipenuhinya seluruh persyaratan.

Ketepatan waktu yang dijelaskan dalam penelitian ini merupakan ketepatan dalam pemberian pelayanan kepada yang akan akan diberi pelayanan yaitu masyarakat. Jadi faktor waktu dalam penelitian ini adala kepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Faktor waktu memiliki 2 sub indikator, yaitu:

a. Jadwal waktu penyelesaian

Seusai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis Berkaitan dengan permasalahan yang di angkat oleh peneliti ketepatan waktu diartikan sebagai suatu usaha yang di lakukan oleh pihak UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini

untuk berupaya semaksimal mungkin . Sesuai dengan hasil Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama Dra. Hj Irdawati pada hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.00 WIB diruangan mengatakan:

*“Dalam hal ketepatan waktu ini. Kami sudah berupaya semaksimal mungkin mengarahkan para penerbitan akta kelahiran ini untuk selalu bekerja sesuai dengan SOP dan selesai tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak terjadi penumpukan dan kelalaian dalam proses pembuatan penerbitan akta kelahiran ini. Memang kadang ada yang tidak tepat waktu dikarenakan ada hal yang tidak terduga, seperti alat kelengkapan ada yang rusak atau ada yang kehabisan, otomatis kami menunggu itu selesai diperbaiki dan akan langsung dikerjakan kembali agar tidak terlalu lama proses pembuatannya karena bukan 1 atau 2 orang yang membuat tetapi banyak masyarakat yang membuat akjita kelahiran ini. Kadang sehari ada 20 orang atau bisa jadi lebih jadi kadang dalam proses registrasi kadang agak eror. Menurut saya sih itu wajar saja karna kan namanya sistem pasti ada aja masalahnya. Walaupun begitu kami terus berupaya untuk terus bekerja sesuai dengan target.”*

Kemudian wawancara bersama ibu Ade Irma Sari, SKM pada hari Senin 18 Oktober 2021 tentang jadwal waktu penyelesaian, beliau berkata:

*“Dalam hal ketepatan waktu terutama jadwal penyelesaian, benar yang dikatakan oleh Kepala UPT Dukcapil Ibu Irda bahwasannya kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu berusaha semaksimal mungkin dalam hal penyelesaian penerbitan Akta kelahiran ini. Karena jika tidak dikerjakan sesuai dengan waktunya maka akan berdampak penumpukan berkas dan akan memperlambat pekerjaan. Kami biasanya selalu cepat dalam proses pembuatannya. Cuma ya itu tadi kadang ada aja yang rusak namanya internet kan gak mungkin kalau di press setiap hari dia baik2 saja kan. Tapi kami selalu berupaya semaksimal mungkin agar cepat dan selesai paa waktunya”.*

Hal yang sama juga dengan Bapak Samsudin A. Ma pada Hari Kamis 21 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB mengatakan:

*“Kalau untuk pendaftaran termasuk persyaratan, pengisian formulir itu gak lama dek, hari itu juga pasti selesai bahkan di jam itu juga selesainya, karnakan pakai sistem antri kan dan bukan Cuma dia aja yang dilayani sedangkan yang lainnya menunggu terlalu lama, makanya kami bekerja semaksimal dan secepat mungkin tanpa melakukan kesalahan saat proses nya.”*

Kemudian Ibu Ade Irma Sari , SKM memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti , beliau berkata:

*“ Secara teknis kami selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat dek, kan kalau mau buat akta kelahiran kan harus didaftarkan dahulu, nah daftarnya kan pakai akun resmih gak bisa kami bilang, yang penting akun itu tersambung ke pemerintah pusat atau daerah, nah nanti kami daftarkan atau kami ajukan permintaan pendaftaran akta kelahiran terus nanti kan butuh proses, nah diproses dulu. Kita daftarnya pakai server, nah kadang kan kalau server itu suka eror jadi harus nunggu dulu, kadang lagi masalah jaringan, namanya yang ngurus kan banyak ya , jadi wajar kadang servernya error’.*

Dari keseluruhan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal jadwal waktu penyelesaian dilakukan sesuai dengan standart yang telah ditentukan dan dalam prosesnya dilakukan secara maksimal agar tetap sesuai dengan standart penyelesaian yang telah ditentukan.

b. Waktu yang diperlukan

Berkaitan dengan permasalahan yang di angkat oleh peneliti ketepatan waktu diartikan sebagai suatu usaha yang di lakukan oleh pihak UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini untuk berupaya semaksimal mungkin meminimalisir pemborosan waktu dan ketepatan waktu pada saat proses penerbitan akata kelahiran . Sesuai dengan hasil Wawancara dengan Ibu Elsa Sukma pada Hari Senin 18 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB diloket, beliau mengatakan :

*“Kalau mengenai waktu kami dari pihak catatan sipil terutama untuk penerbitan akat kelahiran telah ada standart waktu penyelesaian 1 sampai 3 hari kerja dan kami selalu bekerja sesuai dengan standart waktu supaya tidak terjadi*

*kemoloran waktu, karna merugikan kami jugak kan, gak itu – itu aja yang kami kerjakan sedangkan pekerjaan lainnya banyak yang harus diselesaikan.”*

Kemudian Bapak Samsudin A. Ma Kamis 21 Oktober 2021 Pukul 10.30

WIB juga mengatakan:

*“ Itu betul, untuk setiap penerbitan kami punya standart waktu penyelesaian, terutama ya pada penerbitan akta kelahiran. Kami sebagai petugas pasti bekerja semaksimal sesuai dengan standart waktu. Terutama saya sebagai operator catatan sipil, kadang punya kendala. Contohnya pas mau ngisi data tiba – tiba server bermasalah atau gangguan jaringan, itu otomatis harus nunggu kan. Percuma mau dipaksakan kalau servernya lagi down ya kita bisa apa harus untuk perbaikan dulu baru bisa memproses penerbitan lagi.”*

Kemudian senada dengan Bapak Samsudin ditambahkan oleh ibu Laras

Sukma Senin 18 oktober 2021 Pukul 10.30 WIB beliau mengatakan:

*“ Kalau ditanya kapan siapnya buat akta kelahiran sebenarnya itu sesuai dengan standart waktu tidak lebih dari 3 hari. Kalau lebih dari 3 hari berarti ada yang bermasalah seperti yang dibilang sama pak samsudin masalah jaringan atau server eror itu kadang sering terjadi karna kan yang ngurus akta kelhian kan bukan Cuma kita sendiri tapi banyak dari dinas – dinas lain, sedangkan server Cuma 1 jadi wajar aja kalau down. Dan biasanya itu cepat kok diperbaiki gak sampai berhari – hari Cuma ya kadang seharian. Dari pagi sampai siang atau sore lah. Dan itu baru bisa kerjakan lagi besok paginya karna kan jam kerja udah abis. Nah itu yang sebenarnya bikin lama , bukan drai kami nya yang dilama – lamain apalagi sampai disengaja.”*

Kemudian peneliti menanyakan tentang ketepatan waktu kepada masyarakat yang menjadi informan peneliti yaitu mewawanrai ibu Nurul pada hari

Kamis 21 Oktober 2021 Pukul 15.00 WIB berkata:

*“Lama dek, ibuk kemaren sampai 1 minggu katanya Cuma 3 hari kan tapi pas hari ketiga nya ibuk datang katanya belum selesai , besoknya lagi datang belom juga. Alasannya katanya ada gangguan jaringan tapi masak iya selama itu. Ibuk denger yang lain katanya pun ada yang sampai 2 minggu.”*

Kemudian peneliti bertanya kembali kepada informan masyarakat lainnya yaitu bapak Akmal pada hari Selasa 19 oktober 2021 tentang ketepatan waktu penyelesaian akta kelahiran

*“Lama dek, 3 hari apanya bapak waktu itu sampek sebulan nunggunya lama kali asik bolak balek aja. Gak ada kepastian siapnya kapan. Kalau ditanya kan sama petugasnya jawaban ooh belum selesai pak masih dalam proses penyelesaian gitu terus sampek sebulan. Untuk Cuma sekali ngurusnya coba kalau berkali – kali oh ampun kali.”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penerbitan akta kelahiran ini tidak sesuai dengan standart waktu penyelesaian dan termasuk kedalam kategori kelalaian dalam bekerja hal itu yang sebagai penyebab utama masyarakat enggan untuk mengurus akta kelahiran.

Begitu juga dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti benar adanya bahwa dalam waktu penyelesaian akta kelahiran memang tidak sesuai dengna standart waktu penyelesaian dan melewati batas standart penyelesaiannya. Hal itu yang membuat masyarakat memilih untuk tidak mengurus akta kelahiran selain biaya yang relative mahal dan juga waktu penyelesaian yang sangat lama.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator ketepatan waktu dapat disimpulkan bahwa tidak berjalan dengan baik dan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dengan waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan standarnya. Dan dalam hal ini dapat diketahui bahwa dari segi kualitas pelayanan publik sangat kurang berkualitas hal tersebut disebabkan oleh meningkatkannya

pendaftaran tetapi hanya sebagian yang selesai bahkan tidak sampai sebagian dan tidak tepat pada waktunya.

### **C. Faktor – Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (Uptd) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis**

Dalam proses pemberian pelayanan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten bengkalis terutama di Kecamatan Mandau ditemukan factor – factor penghambat yaitu:

1. Dalam hal ke efektifan waktu, masih ditemukan adanya perlambatan proses pembuatan Akta Kelahiran ini dikarenakan gangguan server ataupun jaringan internet dan tidak selesai dalam jangka waktu yang telah ditentukan sehingga memperlambat proses penerbitan akta kelahiran dan membuat resah bagi para masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran tersebut karena menunggu terlalu lama.
2. Dari segi biaya atau tarif, masih tidak berjalannya peraturan bahwa sebenarnya kepengurusan akta kelahiran sepenuhnya tidak dipungut biaya yang pada kenyataannya ternyata dipungut biaya. Hal tersebut yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus akta kelahiran dengan alasan mahalnya biaya pembuatnya terutama bagi masyarakat dengan kelas ekonomi yang rendah.
3. Kurangnya penyebaran informasi yang membuat masyarakat yang tidak tahu bagaimana mengurus akta kelahiran dan kesadaran bahwa pentingnya akta

kelahiran sebagai identitas anak. Karena informasi sangat diperlukan jika ada perubahan dalam kepengurusan ataupun perubahan lainnya..

4. Jauhnya akses perjalanan menjadi salah satu penyebab masyarakat enggan untuk mengurus akta kelahiran karena jarak antara UPT dengan masyarakat diluar lingkungan sangat jauh dan sulit untuk menjangkau jika harus pulang pergi untuk mengurus akta kelahiran.
5. Masih ditemukannya kepengurusan akta kelahiran menggunakan orang dalam yang tidak harus menunggu dan tidak sesuai dengan prosedur yang membuat kecemburuan social bagi masyarakat yang tidak memiliki akses orang tertentu didalamnya.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang menggunakan teori kualitas pelayanan public sebagai pintu masuk dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bengkalis maka dapat disimpulkan sesuai dengan teori didalam penelitian ini, yaitu teori Kualitas Pelayanan Publik yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

*Pertama*, Pada Kesederhanaan bahwa dalam hal pemberian informasi yang wajib dan jelas dapat dikatakan masih kurang jelas. Hal itu dibuktikan dengan tidak ditemukannya informasi – informasi disekitaran kantor meskipun para pegawai telah memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Dari segi kemantaban Informasi Dukcapil dapat dikatakan telah melakukan inovasi untuk memberitahukan informasi mengenai Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama akta kelahiran. Menggunakan media social secara tepat untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

*Kedua*, Pada Kejelasan dan Kepastian peneliti menemukan bahwa dalam hal persyaratan baik secara teknis maupun administratif masih adanya ketidak beraturan susunan atau tatanan persyaratan dan masih ditemukannya tidak berjalannya persyaratan secara teknisnya. dan masuk kedalam kategori nepotisme atau menggunakan Sistem Orang Dalam (SOD) yang masih lumrah terjadi

sehingga mengabaikan persyaratan yang seharusnya dipenuhi baik secara administratif maupun secara teknisnya. Dan untuk sub indikator biaya atau tariff dalam kepengurusan akta kelahiran diketahui bahwa anak yang berusia diatas 60 hari saat orang tuanya mengurus akta kelahiran tetap membayar untuk kepengurusannya. Dan tarif atau biaya yang dikenakan sama saja dengan orang tua yang mengurus akta kelahiran anaknya yang sudah berusia lebih dari 7 tahun. Disini dapat dilihat bahwa Pihak Dukcapil menerapkan biaya atau tarif dalam penerbitan akta kelahiran dan tidak dibebaskan biaya untuk pengurusannya .

*Ketiga*, ketepatan waktu bahwa dalam waktu penyelesaian akta kelahiran memang tidak sesuai dengan standart waktu penyelesaian yaitu 1 – 3 hari kerja dan melewati batas standart penyelesaiannya hingga 7 hari kerja atau bahkan lebih. Hal itu yang membuat masyarakat memilih untuk tidak mengurus akta kelahiran selain biaya yang relative mahal dan juga waktu penyelesaian yang sangat lama.

## **B. Saran**

1. Untuk instansi UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih memperhatikan lagi kinerja dan bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan agar dapat dan mampu melayani masyarakat dengan baik dan tidak ada lagi kemoloran waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran. Melakukan sosialisasi akan pentingnya akta kelahiran sangatlah perlu untuk dilakukan terutama masyarakat yang sangat awam dan tidak mengerti akan pentingnya akta kelahiran.

2. Untuk masyarakat untuk memiliki rasa kesadaran diri akan pentingnya kepengurusan akta kelahiran yang sangat berguna bagi anak sebagai identitas dan diakui keberadaannya oleh negara.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

Ali, Faried, 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

Agustino, Leo. 2012. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta. Keputusan Menteri Pendayagunaan.

Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bungin, Burhan 2001 *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta; Gajah Mada Press.

Daniri Mas Ahmad. 2005 “*Good Corporate Governance*” *Konsep dan penerapannya di Indonesia*. Ray Indonesia.

Dwipayana, Ari, dkk. 2003. *Membanun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: Ire Press

Irawan, Nata. 2017. *Tata Kelola Pemerintahan Desa Era Uu Desa*. Jakarta :Yayasan Obor Indonesia

Irsan. 2012. “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*”. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung

Kotler, Philip & Kevin Line Keller (2011), *menajemen pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran, Erlangga

Kotler, Philip & Kevin Line Keller. 2012. “*Menajemen Pemasaran*”. Terjemahan. Edisi 13. Jakarta: Erlangga

Lijan, Poltak Sinambela. 2010 *reformasi pelayanan public*. Jakarta: PT Bumi.

Marsono, (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Di Daerah Dalam Kerangka Membangun Good Local Governance*. Jakarta: Kajian Manajemen Pelayanan LAN.

Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bina Aksara.

Moleong Lexy J., 2001 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosda Karya; Bandung

Munaf, Yusri. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh

Nawawi, Zaidan.2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Press

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan* . Jakarta: Rineka Cipta

Nupikso, Daru. (2013). Kepuasan Peng-guna Pelayanan Publik Monumen Pers Nasional Surakarta. *Jurnal Iptek-Kom*, 15(1), 75-90.

Siswadi, Edi. 2012. *Birokrasi Masadepan: Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Efektif*. Jakarta: Mutiara Press

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta

Sumaryadi, Nyoman.2016. *Reformasi Birokrasi Pemerintahan - Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Bogor: Ghalia Indonesia

Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Mandar Maju

Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.

Syafiie, Inu Kencana. 2014. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, Miftah. 1995. *Pembangunan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi)*. Jakarta: Raja Grafindo

Yusuf, M. 2011. *8 Langkah Kreatif Tata Kelola Pemerintah dan Pemerintah Daerah*. Tangerang: Salemba Empat

Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: Badan Penerbit Fisipol UIR

**Peraturan Perundang-Undangan:**

PP Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

UU Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 226 Tentang Pemerintah Daerah

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Perda Nomor 29 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja dan Kecamatan

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 02 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan

**Jurnal Online :**

*Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan E-Ktp)* PUBLIKA, Vol. 4, No.1 Hal. 134-153 (2018)

*Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Pada Kantor Distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang* (Journal by Universitas Yapis Papua)

*Pengembangan E-Government dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Provinsi Riau Tahun 2016*, Lidya Iswandi, (JOM FISIP Vol. 6: Edisi I Januari – Juni 2019)

*Tata Kelola Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal di Indonesia*, Ade Kadarisman & Ilham Gemiharto, (Jurnal Agregasi Volume 5/ Nomor 1/ Tahun 2017)

