

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

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**PUTRI NAFISAH
NPM : 187310024**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Putri Nafisah
NPM : 187310024
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub 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 diujikan dalam sidang konferehensif..

Pekanbaru, Maret 2022

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing

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

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Putri Nafisah
 NPM : 187310024
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
 Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

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

Pekanbaru, 30 Mei 2022

Ketua,

Sekretaris,

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

Syaprianto, S.Sos., M.IP

Anggota

Andriyus, S.Sos., M.Si

Mengetahui
 Wakil Dekan I Bidang Akademik

Indra Safri, S.Sos., M.Si



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Nafisah
 NPM : 187310024
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
 Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

An. Tim Penguji
 Ketua,

Pekanbaru, 30 Mei 2022

Sekretaris,

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

Syaprianto, S.Sos., M.IP

Mengetahui
 Wakil Dekan I Bidang Akademik

Turut Menyetujui
 Ketua Program Studi,

Indra Safri, S.Sos., M.Si

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai” Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) 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. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
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. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan tunjuk ajarnya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik

5. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staff Tata Usaha yang telah memberikan tunjuk ajar kepada penulis selama mengikuti pendidikan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta pegawai yang telah bersedia memberikan data awal yang dibutuhkan dan meluangkan waktu dalam pengumpulan data penelitian pada penyusunan skripsi ini.
7. Masyarakat Kota Dumai pengurus Akta Kelahiran di Disdukcapil yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan tanggapan atas pelayanan yang diberikan Disdukcapil, sehingga terkumpulnya data penelitian pada penyusunan skripsi ini.
8. 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.
9. 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, Maret 2022

Penulis,

Putri Nafisah

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
SURAT PERNYATAAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Kegunaan Penelitian	13
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	15
A. Studi Kepustakaan	15
1. Pengertian Pemerintahan.....	15
2. Konsep Pemerintahan Daerah	16
3. Konsep Pelayanan Publik.....	18
4. Konsep Administrasi Kependudukan	24
5. Konsep Evaluasi	25
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pikiran	29
D. Konsep Operasional.....	31
E. Operasionalisasi Variabel.....	32
BAB III : METODE PENELITIAN	34
A. Tipe Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Informan Penelitian.....	35
D. Teknik Penetapan Informan Penelitian.....	36
E. Jenis dan Sumber Data.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data	38

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
A. Gambaran Singkat Kota Dumai.....	39
1. Keadaan Geografis.....	39
2. Pemerintahan	40
3. Kependudukan	43
B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	44
1. Kedudukan.....	44
2. Tugas dan Fungsi.....	44
3. Struktur Organisasi	45
4. Jumlah Pegawai	49
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Identitas Informan.....	51
B. Hasil Penelitian.....	52
1. Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai	52
a. Efektivitas.....	54
b. Efisiensi.....	63
c. Kecukupan.....	72
d. Pemerataan	75
e. Responsivitas	79
f. Ketepatan	81
2. Untuk mengetahui hambatan Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.....	84
BAB VI : PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN :	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jenis Pelayanan di Disdukcapil Kota Dumai	6
I.2	Persentase Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Dumai.....	7
I.3	Alur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran	10
II.1	Kriteria Evaluasi	28
II.2	Operasional Variabel Penelitian	33
III.1	Informan Penelitian.....	36
IV.1	Luas Wilayah Kota Dumai	40
IV.2	Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Kota Dumai	41
IV.3	Pendidikan Pegawai Negeri Sipil di Kota Dumai.....	41
IV.4	Wilayah Administrasi Kota Dumai.....	42
IV.5	Jumlah Penduduk Kota Dumai Berdasarkan Kecamatan....	43
IV.6	Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai	50
V.1	Identitas Informan Penelitian.....	51
V.2	Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Kerangka Pikiran Penelitian	30
IV.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	92
2.	Hasil Tanggapan Pertanyaan Wawancara	98
3.	Dokumentasi Penelitian.....	104
4.	Surat Keterangan Pembimbing	110
5.	Surat Keterangan/Rekomendasi Penelitian	111
6.	Surat Keterangan Lulus Plagiasi.....	114



SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Putri Nafisah
NPM : 187310024
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian 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 penelitian 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, Maret 2022
Pelaku Pernyataan,

Putri Nafisah
NPM: 187310024

EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI

ABSTRAK

Oleh:

Putri Nafisah

Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen paling banyak diterbitkan sebagai bukti diri yang beriringan dengan penerbitan Kartu Keluarga dan KTP-Elektronik. Hal ini mendasari peneliti untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui Pelaksanaan dan Hambatan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan sumber data berasal dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul disajikan dan dianalisis lalu dibahas secara rinci, selanjutnya ditarik sebuah kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai kurang baik. Dimana pada indikator efektivitas telah ada loket khusus, ruang tunggu, tetapi tidak ada penggunaan nomor antrian. Indikator efisiensi menunjukkan petugas bertanya keperluan masyarakat yang datang, melakukan pengecekan seluruh persyaratan, kemudian petugas sudah ramah dengan masyarakat tetapi tidak melayani dengan senyuman. Indikator kecukupan, telah terpenuhi seluruh kebutuhan yang diperlukan pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pelayan dan membuat SOP dan SPM. Indikator pemerataan sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Indikator responsivitas pegawai yang ditugaskan bersikap jujur dan transparan dalam memberikan pelayanan. Indikator ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana sebagaimana diharapkan, sehingga dalam penerbitan akta kelahiran tidak terjadi kesalahan dan masyarakat yang dilayani terpuaskan. Hambatan dalam pelayanan akta kelahiran yakni ruang tunggu yang kurang luas, jaringan internet yang kurang baik.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelaksanaan, Pelayanan, Akta Kelahiran

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF BIRTH CERTIFICATE SERVICES IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF DUMAI CITY

ABSTRACT

By:

Puteri Nafisa

Birth certificates are one of the most widely issued documents as proof of self along with the issuance of Family Cards and Electronic KTPs. This underlies researchers to conduct research with the aim of knowing the Implementation and Barriers of Birth Certificate Services at the Dumai City Population and Civil Registration Service. The type of research used is qualitative with data sources coming from primary and secondary data. Data was collected through interviews, observation, and documentation. The collected data is presented and analyzed and then discussed in detail, then a conclusion is drawn. The results of this study indicate that the implementation of birth certificate services at the Dumai City Population and Civil Registration Service is not good. Where on the effectiveness indicators there are special counters, waiting rooms, but no use of queue numbers. The efficiency indicator shows that the officer asks the needs of the people who come, checks all the requirements, then the officer is friendly with the community but does not serve with a smile. The adequacy indicator has fulfilled all the needs needed by employees in carrying out their duties as servants and making SOPs and SPMs. Equity indicators have been running well in providing birth certificate services to the community. Indicators of responsiveness of employees assigned to be honest and transparent in providing services. The indicators of the accuracy of employees in providing services have been carried out as expected, so that in the issuance of birth certificates there are no errors and the community served is satisfied. Barriers to birth certificate services include a less spacious waiting room, poor internet network.

Keywords: *Evaluation, Implementation, Service, Birth Certificate*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Hal di atas dipertegas dalam Pembukaan UUD 1945 Alinea 4 yang berbunyi:

”Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial,.....”

Dari Pembukaan UUD 1945 tersebut jelas bahwa pemerintah pada umumnya menggerakkan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan. Sedangkan tugas dan kewajiban pemerintah adalah membuat regulasi tentang pelayanan umum, pengembangan sumber daya produktif, melindungi ketenteraman dan ketertiban masyarakat, pelestarian nilai-nilai sosio-kultural, kesatuan dan persatuan nasional,

pengembangan kehidupan demokrasi, pencapaian keadilan dan pemerataan, pelestarian lingkungan hidup, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mendukung pembangunan nasional dan mengembangkan kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat berdasarkan Pancasila serta menjaga tegak, lestari dan utuhnya Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagai Negara Kesatuan, pemerintah Indonesia terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dasar pemikiran Pemerintahan Daerah ini adalah Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 18 ayat 1 dan 2 :

- (1) Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.
- (2) Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Sebagai tindak lanjut pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, dibentuklah Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang mengatur tentang Pemerintahan Daerah yang lebih mengutamakan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam Pasal I ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah

menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dilaksanakan dengan asas otonomi daerah yang artinya ialah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai peraturan perundang-undangan.

Dari prinsip-prinsip terlihat jelas bahwa rakyat daerah diberi keleluasaan untuk mengurus urusan pemerintahan sejauh digunakan untuk mensejahterakan masyarakat. Untuk implementasi otonomi daerah dibentuk dinas, dinas merupakan unsur bagian dari pemerintahan Kabupaten/Kota yang dalam melaksanakan tugasnya memperoleh limpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat dalam Pasal 1 Ayat 14 dan 15 menyatakan bahwa:

14. Urusan Pemerintahan Wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah.
15. Urusan Pemerintahan Pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah.

Selanjutnya dalam urusan wajib dan pilihan tersebut di atur lebih terperinci dalam Pasal 12 ayat (1, 2, dan 3) yang berbunyi:

(1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- e. Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial.

(2) Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan hidup;
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;**
- g. Pemberdayaan masyarakat dan Desa;
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. Penanaman modal;
- m. Kepemudaan dan olah raga;

n. Statistik;

o. Persandian;

p. Kebudayaan;

q. Perpustakaan; dan

r. Kearsipan.

(3) Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) meliputi:

a. Kelautan dan perikanan;

b. Pariwisata;

c. Pertanian;

d. Kehutanan;

e. Energi dan sumber daya mineral;

f. Perdagangan;

g. Perindustrian; dan

h. Transmigrasi.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan di atas yang menjadi salah satu urusan wajib pemerintahan bidang pelayanan dasar adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang harus peroleh masyarakat. Di mana salah satu daerah yang diberikan kewenangan menjalankan urusan-urusan wajib dan pilihan adalah daerah Kota Dumai Provinsi Riau.

Kota Dumai Provinsi Riau memiliki luas wilayah 1.727 Km² yang terdiri atas 7 kecamatan dengan 33 Kelurahan. Saat ini pada tahun 2021 Kota Dumai

memiliki pendudukan sebanyak 323.452 jiwa yang terdiri dari 166.049 jiwa laki-laki dan 157.403 jiwa perempuan yang berasal dari 97.423 kepala keluarga.

Melalui kewenangan yang dimiliki, maka pemerintah Kota Dumai melimpahkan kewenangan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai terbagi menjadi 2 yakni pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan catatan sipil. Adapun jenis pelayanan tersebut sebagai berikut:

Tabel I.1 : Jenis Pelayanan di Disdukcapil Kota Dumai

No.	Kependudukan	Pencatatan Sipil
1	Penerbitan Kartu Keluarga	Akta Kelahiran-dikonversi
2	Kartu Tanda Penduduk Elektronik	Akta Kematian-dikonversi
3	Penerbitan Biodata Penduduk	Akta Perceraian dikonversi
4	Surat Keterangan Tempat Tinggal	Akta Pengakuan Anak dikonversi
5	Surat Keterangan Pindah Datang WNI	Pencatatan Pengesahan Anak
6	Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri	Pencatatan Pengangkatan Anak
7	Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri	Pencatatan Perubahan Nama
8	Kartu Identitas Anak	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
9	Legalisir Dokumen Kependudukan	Salinan Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan II
10	-	Surat Keterangan Lahir Mati WNA
11	-	Surat Keterangan Kematian
12	-	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
13	Surat Keterangan Lainnya	

Sumber : Disdukcapil Kota Dumai, 2021.

Jenis pelayanan yang dituangkan pada tabel di atas merupakan jenis pelayanan yang menjadi kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu jenis

pelayanan tersebut yakni pencatatan sipil akta kelahiran. Di mana akta kelahiran menjadi salah satu dokumen penting yang harus dimiliki masyarakat sebagai bukti identitas diri yang bersumber dari peristiwa penting mengenai kelahiran.

Peneliti memfokuskan penelitian mengenai pelayanan akta kelahiran dikarenakan akta kelahiran merupakan dokumen yang paling banyak diurus masyarakat sebagai bukti diri yang beriringan dengan penerbitan Kartu Keluarga dan KTP-Elektronik. Hal ini mendasari peneliti untuk melakukan penelitian tentang pelayanan akta kelahiran.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai pada akhir tahun 2021 diketahui jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran dan tidak memiliki akta kelahiran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.2 : Persentase Penertiban Akta Kelahiran di Kota Dumai

No.	Keterangan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Persentase
1	Memiliki Akta Kelahiran	113.009	106.093	219.102	67,74%
2	Tidak Memiliki Akta Kelahiran	53.040	51.310	104.350	32,26%
Jumlah		166.049	157.403	323.452	100%

Sumber: Disdukcapil Kota Dumai, 2022.

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menjelaskan bahwa persentase penertiban akta kelahiran di Kota Dumai sampai akhir tahun 2021 cukup tinggi yakni 67,74% dari total penduduk yang ada di Kota Dumai. Namun demikian masih terdapat sekitar 32,26% penduduk Kota Dumai yang belum memiliki akta kelahiran. Tingginya angka pengurusan akta kelahiran menjadi alasan peneliti

untuk melihat pelayanan penerbitan akta kelahiran yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, instansi pemerintah tidak terlepas dari tugas dan fungsi yang dimilikinya. Di mana Disdukcapil Kota Dumai tergolong dalam type A sehingga, tugas dan fungsinya diatur dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai ditetapkan struktur bagan organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
 - a. Subbag Perencanaan
 - b. Subbag Keuangan
 - c. Subbag Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - a. Seksi Identitas Pendudukan
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
 - c. Seksi Pendataan Penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - a. Seksi Kelahiran
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

- b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
 - c. Seksi Tata Kelola dan ADM Teknologi Informasi dan Komunikasi
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- a. Seksi Kerjasama
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan
7. UPTD
8. Jabatan Fungsional

Dari struktur organisasi yang telah ditetapkan, maka bidang yang bertanggungjawab dalam penerbitan akta kelahiran yakni Bidang dapat Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai menetapkan waktu pelayanan yakni Senin s/d Kamis Pukul 8.00 wib s/d 15.00 wib, Istirahat Pukul 12.00 wib s/d 13.00 wib. Jum'at Pukul Pukul 8.00 wib s/d 15.30 wib, Istirahat Pukul 11.30 wib s/d 13.30 wib. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai memiliki Motto yakni Ramah, Amanah dan Disiplin dengan janji pelayanan yang ditetapkan berupa:

1. Melayani dengan 5S (senyum, sapa, sopan, sigap, dan selesai)
2. Tanggap, terampil dan teliti dalam bekerja (3)
3. Memberikan informasi pelayanan secara tepat, transparan dan tuntas.
4. Menciptakan suasana pelayanan yang bersih indah dan nyaman
5. Memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Saat ini pelayanan pengurusan akta kelahiran bisa dilakukan secara langsung maupun secara Online dengan mengikuti alur dan persyaratan yang telah

ditetapkan. Adapun SOP atau standar operasional prosedur yang ditetapkan digunakan memberikan pelayanan kepada masyarakat dituangkan dalam alur khusus pelayanan pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Dumai sebagaimana tertuang pada tabel berikut:

Tabel I.3 : Alur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran/desa/kelurahan (asli) atau surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran 2. Fotocopy kutipan buku nikah/akta perkawinan orang tua/bukti tertulis perkawinan orang tua atau surat pernyataan tanggung jawab (SPTJM) kebenaran sebagai pasangan suami isteri. 3. Fotocopy kartu keluarga dan KTP-el orang tua 4. Fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi 5. Fotocopy akta Kematian orang tua apabila orang tua sudah meninggal dunia. 6. Fotocopy surat keterangan tempat tinggal (SKTT) bagi orang asing yang memiliki izin tinggal terbatas. 7. Fotocopy paspor dan visa bagi orang asing yang memiliki izin kunjungan, dan 8. Surat kuasa dengan melampirkan fotocopy KTP-el masing-masing pihak apabila: <ol style="list-style-type: none"> a. Cacat fisik/mental b. Sakit keras, dan c. Faktor umur
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melengkapi berkas persyaratan 2. Pemohon atau dari aparatur kelurahan yang ditunjuk oleh lurah mengisi melaporkan kelahiran dan mendaftarkan ke loket pelayanan informasi dan registrasi 3. Berkas diterima petugas informasi di loket pelayanan informasi dan registrasi 4. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi

		<p>berkas dan memberikan form pelayanan multi dokumen kepada pemohon</p> <p>5. Petugas registrasi mencatat riwayat pelayanan dokumen terhadap pemohon secara elektronik</p> <p>6. Pemohon membawa form pelayanan multi dokumen kepada petugas operator pelayanan dalam</p> <p>7. Petugas operator merekam data ke dalam database kependudukan melalui aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan mencatat pada registrasi akta kelahiran serta mencatat kutipan kelahiran, dan</p> <p>8. Petugas operator menyerahkan akta kelahiran kepada pemohon</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran yaitu 1 hari kerja
4	Biaya/tarif	Rp. 0,- / tidak dipungut biaya (gratis)

Tingginya angka penerbitan akta kelahiran dan adanya alur pelayanan yang dipaparkan di atas, peneliti menemukan beberapa fenomena di lapangan yang mengindikasikan bahwa belum baiknya pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Dumai. Adapun fenomenanya yakni:

1. Masih tergabung loket pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, terutama pada pelayanan akta kelahiran yang disebut dengan nama loket informasi dan registrasi. Di mana terlihat masyarakat lebih sering melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara bersamaan yakni KK dan Akta Kelahiran.
2. Tidak adanya kesesuaian waktu penyelesaian dengan yang ditetapkan dalam SOP pelayanan yakni waktu penyelesaian 1 hari kerja, tetapi pada faktanya bisa sampai 30 hari kerja. Ketentuan penyelesaian ini mengacu pada Peraturan Walikota Dumai Nomor 35 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam Pasal 68 dibunyikan bahwa penerbitan Surat Keterangan dan Pelaporan serta

Kutipan Akta Catatan Sipil paling lambat 14 (empat belas) hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan.

3. Sedikitnya jumlah pelayanan yang ditetapkan selama pandemi ini yakni hanya 30 berkas pelayanan akta kelahiran perhari. Tetapi pelayanan telah lebih dipermudah melalui pelayanan Online, sehingga dalam pengurusan akta kelahiran masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup dengan membuat permohonan pada aplikasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tentang masalah-masalah di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **“Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya yaitu:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai?
2. Apasaja hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui hambatan Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda, yaitu teoritis, praktis maupun kontributif.

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau sebagai sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan menambah sumber pustaka yang telah ada.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi pemerintah daerah dapat dijadikan sumber rujukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil
- 2) Bagi Disdukcapil Kota Dumai dapat dijadikan sebagai referensi akan pentingnya pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.
- 3) Bagi para akademisi penelitian ini sebagai pengetahuan dan informasi guna menciptakan kemampuan pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan akta kelahiran.

c. Kegunaan Kontributif

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Pengertian 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.

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).

Fungsi pemerintahan diringkas menjadi 2 (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. Konsep Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD

menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Penyebutan “prinsip otonomi seluas-luasnya” beberapa asas menjadi :

1) Desentralisasi

Penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2) Dekonsentrasi

Pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.

3) Tugas pembantuan

Penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Implikasi dari ketiga asas tersebut di atas dijelaskan oleh Syafiie (2012;110) sebagai berikut :

1. Otonomi Daerah, akibat adanya desentralisasi lalu diadakan daerah otonomi yang diberikan hak wewenang dan kewajiban untuk mengurus rumah tangganya sendiri.
2. Daerah Otonom, akibat adanya otonomi daerah lalu dibentuklah daerah-daerah otonom. Daerah otonom itu sendiri berarti kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang, dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Berdasarkan uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa pemerintahan daerah merupakan penyelenggaraan urusan yang meliputi provinsi, kabupaten/kota, dan desa di mana pemerintahan daerah mempunyai wewenang dalam mengatur urusannya di daerah atas dasar asas desentralisasi.

3. Konsep Pelayanan Publik

Setelah dipahami konsep kualitas yang ada di atas selanjutnya akan di kemukakan pemahaman terhadap konsep pelayanan publik (*public service*). Pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dari definisi yang telah diuraikan, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan.

Supriatna (2010;140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain di sini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan.

Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Kemudian Wasistiono (2011;51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pamudji (2004;21) mendefinisikan konsep pelayanan publik (*public service*) yaitu berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Penjelasan yang diberikan Pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, dalam kaitannya dengan kebutuhan masyarakat. Ndraha (2011;60) menyatakan bahwa produk yang dibutuhkan masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan pelayanan sipil.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik di kemukakan oleh Saefullah (2005;5) yang berpendapat bahwa pelayanan umum (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Pengertian ini menegaskan bahwa pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah proses interaksi antara pihak yang memberi pelayanan (pemerintah) dengan pihak yang diberi pelayanan (masyarakat).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan dalam menyejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan publik oleh birokrasi pelayanan publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara yang dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat. Dengan demikian birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik.

Menurut Mahmudi (2015;229) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Mahmudi (2015) juga mengklasifikasikan pelayanan publik ke dalam 2 (dua) klasifikasi, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, terdiri dari:

- a. Kesehatan
- b. Pendidikan dasar

c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat

2. Pelayanan Umum, terdiri dari:

a. Pelayanan administrasi.

b. Pelayanan Barang.

Nurmadi (1994;4) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dicirikan kedalam bentuk: tidak dapat untuk memilih konsumen, peranannya tidak dibatasi oleh peraturan perundang-undangan, politik yang mengistitusionalkan konflik, pertanggungjawaban yang kompleks, sangat sering diteliti, semua tindakan harus mendapatkan justifikasi, memiliki tujuan dan output yang sangat sulit untuk diukur atau ditentukan.

Therry (dalam Thoha, 2002) menjelaskan bahwa lima unsur pelayanan yang memuaskan adalah: merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan (*progressive service*). Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan

semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri menurut Widodo (2001 : 52) sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (*transparans*), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;

- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dari beberapa pengertian dan penjelasan tentang pelayanan publik yang ada di atas, dalam konteks pemerintahan daerah pelayanan publik dapat

disimpulkan sebagai pemberian layanan atau yang melayani keperluan orang lain atau masyarakat serta organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

4. Konsep Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dijelaskan bahwa: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi 3 (tiga) komponen yaitu:

- a. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk;
- b. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil;
- c. Kegiatan penataan dan penertiban administrasi kependudukan dalam rangka penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk masyarakat.

Adapun indikator yang digunakan pada pengurusan akte kelahiran adalah pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan birokrasi Nomor 15 tahun 2014 menyatakan:

- a. Persyaratan
- b. System, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu penyelesaian
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana dan fasilitas
- f. Kompetensi pelaksana
- g. Pengamanan pengaduan, sarana dan masukan
- h. Jaminan pelaksanaan
- i. Evaluasi kinerja pelaksana.
- j. Dasar hukum.
- k. Jumlah pelaksana

5. Konsep Evaluasi

Dunn (2014:608) mengatakan istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam artian satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai ilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataannya mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran. Menurut

Subarsono (2012:119) evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan.

Sedangkan Nugroho (2014) mengatakan tujuan pokok dari evaluasi adalah bukan untuk menyalah-nyalahkan, tetapi untuk mengetahui seberapa besar pencapaian dan harapan suatu kebijakan publik. Tugas selanjutnya adalah bagaimana mengurangi atau menutup kesenjangan tersebut. Jadi, evaluasi kebijakan harus dipahami sebagai sesuatu yang bersifat positif. Evaluasi bertujuan untuk mencari kekurangan dan menutup kekurangan.

Menurut Ndraha (2011:201) evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya. Maka ada tiga model evaluasi sebagai berikut :

1. Model *Before-After*, yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan dan tolak ukurnya adalah *Before*.
2. Model *Das Solen-Das Sein*, yaitu perbandingan apa yang seharusnya dengan yang senyatanya. Tolak ukurnya adalah *Das Solen*.
3. Model kelompok kontrol-kelompok tes (diberi perlakuan) dan tolak ukurnya adalah kelompok kontrol.

Sedangkan menurut Alexander dalam Aminudin (2007:48) metode evaluasi dapat diklasifikasikan menjadi lima, yaitu :

1. *Before and after comparisons*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian dengan membandingkan antara kondisi sebelum dan kondisi sesudahnya.

2. *Actual versus planned performance comparisons*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian dengan membandingkan kondisi yang ada (*actual*) dengan ketetapan perencanaan yang ada (*planned*).
3. *Experintal (controlled) model*, metode yang mengkaji suatu obyek penelitian dengan melakukan percobaan yang terkendali untuk mengetahui kondisi yang diteliti.
4. *Quasi experimental models*, merupakan metode yang mengkaji suatu obyek penelitian dengan melakukan percobaan tanpa melakukan pengontrolan/pengendalian terhadap kondisi yang diteliti.
5. *Cost oriented models*, metode ini mengkaji suatu obyek penelitian yang hanya berdasarkan pada penilaian biaya terhadap suatu rencana.

Dari pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa evaluasi dimaksud untuk menyempurnakan atas pembangunan kebijakan, temuan hasil evaluasi digunakan untuk bahan analisis penyempurnaan kebijakan yang selanjutnya. Dalam proses membandingkan tujuan kebijakan dalam hasil yang dicapai, perlu juga dievaluasi ketepatan masalah. Evaluasi atau masalah menjadi penting karena evaluasi tujuan saja tanpa disertai penilaian terhadap masalah yang menjadi sebab timbulnya penyimpangan atau kelemahan, tidak dapat memberi informasi menjadi sebab timbulnya penyimpangan atau kelemahan, tidak dapat memberi informasi yang lengkap untuk menyusun strategi penyempurnaan dan pembangunan kebijakan.

Indikator atau kriteria evaluasi yang dikembangkan oleh Dunn (2014:610) mencakup enam indikator sebagai berikut :

Tabel II.1 Kriteria Evaluasi

No.	Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
1.	Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?	- Unit pelayanan
2.	Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	- Unit biaya - Manfaat bersih - Rasio biaya-manfaat
3.	Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	- Biaya tetap - Efektivitas tetap
4.	Pemerataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda?	- Kriteria pareto - Kriteria Kaldor-Hicks - Kriteria Rawis
5.	Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuat preferensi/ nilai kelompok dan dapat memuaskan mereka?	- Konsistensi dengan survei warga negara
6.	Ketepatan	Apakah hasil yang dicapai bermanfaat?	- Program publik harus merata dan efisien

Sumber: Dunn 2014:610.

Untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan perlu dikembangkan beberapa indikator, karena penggunaan indikator yang tunggal akan membahayakan, dalam arti hasil penilaiannya dapat bias dari yang sesungguhnya. Indikator atau kriteria yang dikembangkan oleh Dunn dalam Subarsono (2012:126) dirangkum menjadi lima indikator sebagai berikut:

- a. Efektivitas
- b. Kecukupan
- c. Pemerataan
- d. Responsivitas
- e. Ketepatan

B. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sumber rujukan yakni:

1. Hanitsari Susilowati, Hartuti Pirnaweni, dan Nina Widowati. Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bateng. 1-12
2. Regina Fitriana Rendo, Ps, Annisa Purwaningsih. 2019 Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. Vol. 8 No. 3 : 22-28
3. Raja Hasnizar, Birokrasi Pelayanan Publik Akta kelahiran. Volume 13, Nomor 2 : 91-96
4. Nurmansyah, Penerapan Undang-Undang Administrasi Kependudukan Terhadap Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Tanjung Pinang. Vol. 1 No.2 : 226-241

C. Kerangka Pikiran

Pelaksanaan pelayanan akta kelahiran merupakan pelayanan dasar yang harus diberikan kepada warga negara yang membutuhkan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Di mana akta kelahiran merupakan catatan sipil yang sebagai bentuk identitas diri yang melekat pada diri seseorang. Dengan demikian, pemerintah melalui instansi yang dilimpahkan kewenangan harus memberi pelayanan kepada setiap warga negara yang berada di wilayah kerjanya dengan mengikuti seluruh prosedur yang ada dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka ditetapkan kerangka pikiran dalam penelitian yakni:

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian



C. Konsep Operasional

Guna menghindari dari kekeliruan dalam penggunaan istilah di dalam penulisan ini, maka berikut ini penulis akan menuangkan konsep-konsep yang telah dipaparkan sebelumnya dalam bentuk nyata secara operasionalnya tentang hasil kajian sebagai berikut:

1. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, dalam penelitian ini diwakili pemerintah Kota Dumai.
2. Pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan masyarakat.
3. Akta kelahiran adalah salah satu catatan sipil yang wajib dimiliki seluruh masyarakat Indonesia.
4. Evaluasi adalah proses perbandingan atau penilaian dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan Disdukcapil pada pengurusan akta kelahiran.
5. Evaluasi pelaksanaan pelayanan akta kelahiran adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pelayanan yang ada mampu memberikan rasa puas warga negara. Adapun indikator yang diteliti sesuai dengan pokok permasalahan ini adalah :
 - a. Efektivitas adalah menetapkan hasil kerja yang hendak dicapai. Dalam penelitian hasil kerja yang hendak dicapai yakni terpenuhinya pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Kota Dumai dengan menetapkan tempat pelayanan.

- 
- b. Efisiensi adalah usaha yang dilakukan untuk mencapai hasil kerja yang ditetapkan. Pada penelitian usaha yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui pelayanan offline dan Online untuk mempercepat tercapainya tujuan yang ditetapkan.
- c. Kecukupan adalah pencapaian hasil kerja yang diinginkan dalam memenuhi kepemilikan akta kelahiran masyarakat. Penelitian ini menetapkan standar pelayanan pengurusan akta kelahiran.
- d. Pemerataan adalah kesamaan hak yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Kesamaan hak ini dilihat dari pemberian informasi, persyaratan, dan sebagainya tanpa ada perbedaan satu dengan lainnya.
- e. Responsivitas adalah kepuasan yang diperoleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan itu diperoleh dari kejujuran dan keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan akta kelahiran.
- f. Ketepatan adalah tercapainya sasaran pelayanan. Di mana sasaran ini diperlihatkan dengan hasil kerja yang tepat dan masyarakat terpuaskan atas pelayanan yang diberikan.

D. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator
Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. (Mahmudi, 2015;229)	Evaluasi pelaksanaan pelayanan	1. Efektivitas	a). Loker khusus pelayanan kependudukan b). Nomor antrian c). Ruang tunggu
		2. Efisiensi	a). Pegawai bertanya keperluan masyarakat b). Pegawai melayani dengan senyum c). Pegawai melihat seluruh persyaratan yang dibawa masyarakat
		3. Kecukupan	a) Terpenuhinya kebutuhan pegawai b) Pegawai memiliki pedoman kerja dalam memberikan pelayanan
		4. Pemerataan	a) Kemudahan b) Kejelasan c) Informasi
		5. Responsivitas	a) Pegawai jujur menyampai kepada masyarakat b) Pegawai terbuka mengenai jasa pelayanan
		6. Ketepatan	a) Pegawai teliti dalam bekerja b) Pegawai sopan dalam melayani

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2016: 9) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan serta menafsirkan fenomena berdasarkan keadaan dilapangan dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Jenis penelitian kualitas yang ditetapkan agar peneliti bisa menggali lebih dalam mengenai permasalahan penelitian yang ditetapkan, sehingga penelitian kualitatif memberikan peluang untuk mengumpulkan data sesuai dengan kebutuhan secara mendalam dan dengan sumber informasi yang bisa bertambah jumlahnya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Di mana dengan metode kualitatif ini pengumpulan data bisa saja bertambah jumlahnya dari segi informan

dan instansi yang bisa dijadikan sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan penelitian.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan dan memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dikarenakan karena penulis menemukan ada beberapa fenomena yang mengindikasikan belum terlaksananya pelaksanaan yang memuaskan masyarakat di Kota Dumai dalam pengurusan akta kelahiran.

C. Informan Penelitian

Sehubung dengan permasalahan penelitian di atas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, Petugas Pelayanan, dan masyarakat pengurus akta kelahiran di Kota Dumai. Untuk lebih jelasnya mengenai informan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel III.1 berikut:

Tabel III.1 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan/Status	Keterangan
1	Indra Gautama, SE	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Key Informan
2	Wan Suryanti, SE	Kepala Seksi Kelahiran	Informan
3	Susan Andriana	Petugas Pelayanan	Informan
4	Wan Putra Wira Hadikusuma	Petugas Pelayanan	Informan
5	Deri Kusmawan	Masyarakat	Informan
6	M. Sofyan Hadi	Masyarakat	Informan
7	Nurhasanah	Masyarakat	Informan
8	Masnum	Masyarakat	Informan

Sumber: Olahan Peneliti, 2021.

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.

.Dengan demikian, informan yang penulis tetapkan dalam penelitian ini yakni Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, Petugas Pelayanan, dan masyarakat pengurus akta kelahiran di Kota Dumai. 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

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dalam hal ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, Petugas Pelayanan, dan masyarakat pengurus akta kelahiran di Kota Dumai. Adapun data primer tersebut adalah: identitas informan, indikator-indikator penelitian yang ditetapkan, dan hambatannya.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data dari pihak yang kedua yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek penelitian ini meliputi:

1. Keadaan geografis dan monografi lokasi penelitian.
2. Struktur organisasi
3. Data pelayanan
4. 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 yaitu 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 melihat pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Dumai.

- b. Wawancara 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 informan untuk mendapat jawaban atas permasalahan yang diteliti.
- c. Dokumentasi 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. Kemudian seluruh data yang diperoleh dianalisis lalu dibahas secara rinci, selanjutnya ditarik sebuah kesimpulan sebagai hasil penelitian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Singkat Kota Dumai

1. Keadaan Geografis

Kota Dumai terletak pada posisi antara $1^{\circ}23'00''$ - $1^{\circ}24'23''$ Lintang Utara dan $101^{\circ}23'37''$ - $101^{\circ}28'13''$ Bujur Timur. Kota Dumai mempunyai luas 1,727.38 Km² dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Rupat.

Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis.

Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tanah Putih, Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan, Kecamatan Rimba Melintang, Kecamatan Batu Hampar, Kecamatan Bangko, dan Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

Kota Dumai berada dalam satu hamparan dengan luas wilayah 1.727,38 km². Kecamatan terluas adalah Kecamatan Sungai Sembilan dan Kecamatan dengan jarak ke ibukota Kabupaten terjauh adalah Kecamatan Medang Kampai. Sebagian wilayah Kota Dumai terdiri dari dataran rendah di bagian Utara dan sebagian dataran tinggi di bagian Selatan. Di wilayah Kota Dumai terdapat 53

buah sungai yang dapat dilayari oleh kapal pompong, sampan, dan perahu sampai jauh ke daerah hulu sungai. Sungai Buluala, Sungai Senepis, dan Sungai Mesjid merupakan tiga sungai yang terpanjang.

Kota Dumai beriklim tropis dengan suhu udara pada tahun 2020 berkisar antara 21,4 0C - 36,4 0C dan terdapat dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Curah hujan terbanyak di Kota Dumai selama tahun 2020 terjadi pada bulan November yaitu 366,8 mm³, sedangkan yang terkecil terjadi pada bulan Maret yaitu 69,1 mm³. Sementara itu jumlah hari hujan terbanyak terjadi pada bulan September dan November sebanyak 25 hari dan terkecil pada bulan Maret yaitu sebanyak 11 hari.

Tabel IV.1 Luas Wilayah Kota Dumai

No.	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (Km ²)	Persentase
1	Bukit Kapur	Bukit Nenas	200,00	11,58%
2	Medang Kampai	Teluk Makmur	373,00	21,59
3	Sungai Sembilan	Lubuk Gaung	975,38	56,47
4	Dumai Barat	Purnama	44,98	2,60
5	Dumai Selatan	Bukit Datuk	73,50	2,60
6	Dumai Timur	Teluk Binjai	47,52	2,75
7	Dumai Kota	Laksamana	13,00	0,75
Total			1.727,39	100

Sumber: BPS Kota Dumai, 2021.

2. Pemerintahan

Saat ini Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Dumai pada Tahun 2020 berjumlah 3.946 orang dengan rincian golongan I berjumlah 12 orang (0,30 persen), golongan II berjumlah 616 orang (15,61 persen), golongan III berjumlah 2.604 orang (65,99 persen) dan selebihnya sebanyak 714 orang (18,09

persen) adalah golongan IV. Sedang berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 1.331 laki-laki dan 2.615 perempuan.

Tabel IV.2 Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Kota Dumai

No.	Jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Fungsional Tertentu	284	1.588	1.872
2	Fungsional Umum	592	710	1.302
3	Struktural	455	317	772
4	Eselon V	-	-	-
5	Eselon IV	326	278	604
6	Eselon III	106	38	144
7	Eselon II	23	1	24
8	Eselon I	-	-	-
Jumlah		1.331	2.615	3.946

Sumber: BPS Kota Dumai, 2021.

Berdasarkan dari jumlah pegawai yang di atas, maka dapat dijabarkan lebih rinci mengenai latar belakang pendidikan yang dimiliki para pegawai. Adapun pendidikan yang dimiliki pegawai negeri sipil di Kota Dumai sebagai berikut:

Tabel IV.3 Pendidikan Pegawai Negeri Sipil di Kota Dumai

No.	Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	SD	7	-	7
2	SMP	14	2	16
3	SMA/Sederajat	321	268	589
4	Diploma I,II	33	71	104
5	Diploma III	99	423	522
6	Tingkat Sarjana/ Doktor/Ph.D	857	1.851	2.708
Jumlah		1.331	2.615	3.946

Sumber: BPS Kota Dumai, 2021.

Kota Dumai memiliki wilayah administrasi sebanyak 7 kecamatan, 33 kelurahan, dengan 536 Rukun Tetangga. Adanya tatanan pemerintahan membuat penyelenggaraan roda pemerintahan di Kota Dumai semakin dekat dengan

masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai wilayah administrasi di Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.4 Wilayah Administrasi Kota Dumai

No.	Kecamatan	Kelurahan	Jumlah RT
1	Bukit Kapur	Bukit Nenas	13
		Bagan Besar	26
		Kampung Baru	13
		Bukit Kayu Kapur	26
		Gurun Panjang	10
2	Medang Kampai	Pelintung	11
		Guntung	4
		Teluk Makmur	6
		Mundam	5
3	Sungai Sembilan	Bangsai Aceh	10
		Lubuk Gaung	25
		Tanjung Penyembal	18
		Basilam Baru	22
		Batu Teritip	12
4	Dumai Barat	Pangkalan Sesai	16
		Purnama	25
		Simpang Tetap Darul Ihsan	14
		Bagan Keladi	14
5	Dumai Selatan	Mekar Sari	12
		Bukit Timah	15
		Bumi Ayu	16
		Bukit Datuk	29
		Ratu Sima	19
6	Dumai Timur	Tanjung Palas	13
		Jaya Mukti	23
		Teluk Binjai	20
		Buluh Kasap	17
		Bukit Batrem	15
7	Dumai Kota	Rimba Sekampung	24
		Sukajadi	23
		Bintan	18
		Dumai Kota	15
		Laksamana	7
Total			536

Sumber: BPS Kota Dumai, 2021.

3. Kependudukan

Jumlah penduduk Kota Dumai menurut hasil sensus penduduk tahun 2010 (SP 2010) sebanyak 253.803 jiwa dan luas wilayah seluas 1.727,38 km² sehingga kepadatan penduduk di Kota Dumai tahun 2010 adalah 147 jiwa per km². Dengan laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2010 sampai 2020 sebesar 2,17 persen, jumlah penduduk Kota Dumai pada tahun 2020 bertambah menjadi 316.782 jiwa. Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 162.769 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 154.013 jiwa, dengan kepadatan penduduk sebanyak 183 jiwa per km². Kecamatan dengan penduduk terbanyak tahun 2020 adalah Dumai Timur dengan jumlah penduduk 68.930 jiwa (21,76 persen), sedangkan kecamatan dengan penduduk terendah adalah Medang Kampai dengan jumlah penduduk 16.794 jiwa (5,30 persen).

Berdasarkan kelompok umur, penduduk Kota Dumai paling banyak berada pada kelompok umur 0-4 tahun dan paling sedikit pada kelompok umur 75 tahun ke atas, dengan jumlah masing-masing sebesar 33.966 jiwa dan 2.480 jiwa.

Tabel IV.5 Jumlah Penduduk Kota Dumai Berdasarkan Kecamatan

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Bukit Kapur	26.693	24.871	51.564
2	Medang Kampai	8.667	8.127	16.794
3	Sungai Sembilan	21.772	19.966	41.738
4	Dumai Barat	22.525	21.767	44.292
5	Dumai Selatan	27.043	25.748	52.791
6	Dumai Timur	35.413	33.517	68.930
7	Dumai Kota	20.656	20.017	40.673
	Jumlah	162.769	154.013	316.782

Sumber: BPS Kota Dumai, 2021.

B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Kedudukan

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

2. Tugas dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan Walikota.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama

administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

- e. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- h. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- i. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- k. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- l. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- m. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan
- n. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan lingkup fungsinya.

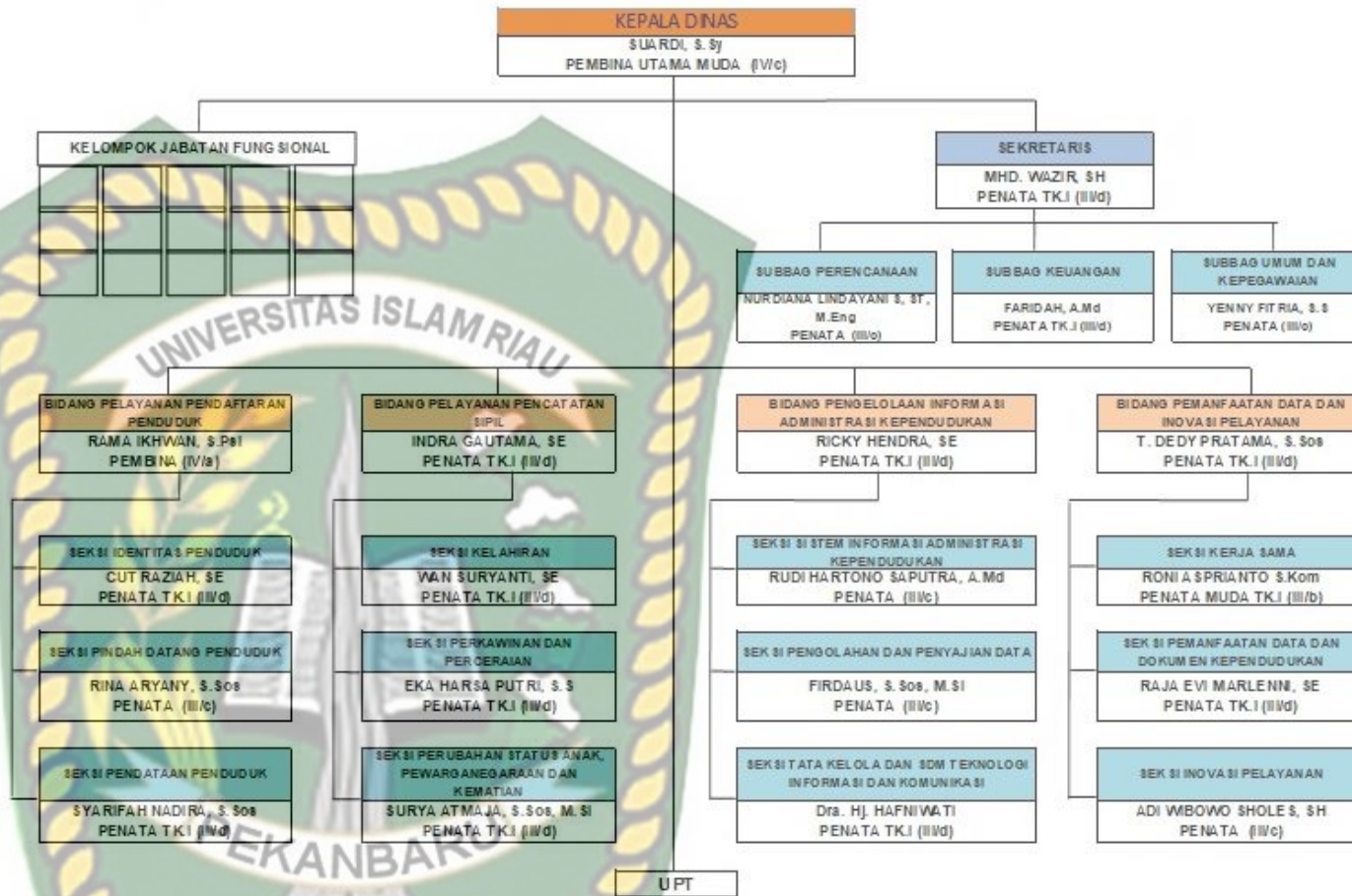
3. Struktur Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai terdiri dari:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri dari:
 1. Subbagian Perencanaan;

2. Subbagian Keuangan; dan
 3. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari:
1. Seksi Identitas Penduduk;
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk; dan
 3. Seksi Pendataan Penduduk;
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari:
1. Seksi Kelahiran;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
 3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:
1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 2. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data; dan
 3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari:
1. Seksi Kerjasama;
 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
 3. Seksi Inovasi Pelayanan;
- g. UPT
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai



Pada penelitian ini peneliti hanya menguraikan tugas dan fungsi bidang pelayanan pencatatan sipil seksi pencatatan kelahiran.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pencatatan sipil. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil; dan
- h. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan lingkup fungsinya.

Seksi Kelahiran mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran. Uraian tugas Seksi Kelahiran sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan seksi kelahiran;

- b. Merumuskan kebijakan teknis pelayanan pencatatan kelahiran;
- c. Melakukan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran;
- d. Menyiapkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan kelengkapan dan penelitian berkas, pengolahan data, penerbitan akta kelahiran Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing;
- e. Melaksanakan pelayanan pencatatan kelahiran;
- f. Memverifikasi dan validasi keabsahan data akta kelahiran;
- g. Mencatat dan membukukan pendaftaran pelayanan akta kelahiran;
- h. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- i. Menyiapkan penyusunan laporan tertulis atas pelaksanaan tugas;
- j. Mendokumentasikan hasil pelayanan pencatatan kelahiran; dan
- k. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

4. Jumlah Pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai memiliki jumlah pegawai negeri sipil dengan berbagai golongan

Tabel IV.6 Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

No.	Jabatan	Jumlah
1	Golongan IV	5
2	Golongan III	20
3	Golongan II	6
4	Golongan I	1
Jumlah		32

Sumber: BPS Kota Dumai, 2021.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai memiliki motto yakni *Ramah, Amanah dan Disiplin*. Melalui motto yang telah ditetapkan tersebut, maka ditetapkan pula janji pelayanan yang diberikan pegawai yakni:

1. Melayani dengan 5S (Senyum, Sapa, Sopan, Sigap, dan Selesai)
2. Tanggap, Terampil dan Teliti dalam bekerja (3t)
3. Memberikan Informasi Pelayanan Secara Tepat, Transparan, dan Tuntas
4. Menciptakan Suasana Pelayanan Yang Bersih, Indah dan Nyaman.
5. Memberikan Pelayanan Dengan Ikhlas

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Sebelum memaparkan lebih jauh mengenai hasil penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, maka terlebih dahulu peneliti sajikan identitas para informan pada penelitian ini sebagai bentuk keabsahan sumber data dan juga data yang bersumber dari informan yang tepat sasaran sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Di mana pada identitas informan ini dituangkan beberapa karakteristik yang melekat yakni nama, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Untuk lebih jelasnya mengenai identitas informan ini, maka dapat ditabulasikan data tersebut pada tabel di bawah ini:

Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian

No.	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Indra Gutama, SE	42	Laki-laki	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai
2	Wan Suryanti, SE	54	Perempuan	Kasi Kelahiran Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
3	Lizawati	35	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
4	Rizqi Amelia	25	Perempuan	Karyawan Swasta
5	Halimah	28	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
6	Yasrizal Malik	61	Laki-laki	Wiraswasta

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2022.

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menjelaskan secara umum identitas informan penelitian ini. Di mana dari segi usia informan penelitian berada pada rentang usia 25 sampai dengan 61, sehingga dapat dikatakan usia informan berada pada usia yang produktif dan tentunya telah memiliki pengalaman, pengetahuan dan juga sudah dewasa dalam menyikapi permasalahan yang dijalannya. Kemudian dilihat dari jenis kelamin informan penelitian ini telah terwakili dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Sedangkan dari jenis pekerjaan dapat dijabarkan bahwa sebanyak 2 orang berasal dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemudian terdapat 2 orang informan yang bekerja sebagai ibu rumah tangga dan melakukan pengurusan akta kelahiran, selanjutnya 1 orang karyawan swasta dan 1 orang wiraswasta.

Dengan demikian dari data informan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dikatakan seluruh informan merupakan orang-orang yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran baik yang bertugas memberikan pelayanan maupun yang menerima pelayanan dari Disdukcapil Kota Dumai.

B. Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan dan diterima dalam satu proses pada suatu hal tertentu. Dengan demikian pelayanan publik

merupakan serangkaian aktivitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya baik itu berupa pelayanan jasa maupun non jasa dengan melalui proses yang telah ditetapkan.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan pencatatan sipil yakni akta kelahiran. Di mana dalam memberikan pelayanan terdapat proses yang harus dilalui, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan semestinya dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Akta kelahiran penting untuk diperoleh dan dimiliki oleh masyarakat sebagai salah satu bukti identitas yang melekat pada dirinya, sehingga dengan penting identitas tersebut maka pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan juga penertiban administrasi kependudukan dan pencatatan sipil warga negara.

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi mengenai jenis akta kelahiran yang dikeluarkan dan jenis pelayanan Disdukcapil Kota Dumai yakni:

Akta kelahiran anak tanpa asal usul, akta kelahiran anak lahir dari seorang ibu, serta akta kelahiran dari perkawinan yang sah. Seluruh jenis pelayanan pengurusan akta kelahiran dilaksanakan secara langsung dan kedepannya akan dilaksanakan juga pelayanan secara Online untuk pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi Silawo (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada pelaksanaan pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Dumai dalam pelayanan penerbitan akta

kelahiran. Untuk itu penelitian ingin melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan akta kelahiran sudah dijalankan pemerintah Kota Dumai melalui Disdukcapil dengan mengadakan penelitian evaluasi. Di mana evaluasi pelaksanaan pelayanan akta kelahiran adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pelayanan yang ada mampu memberikan rasa puas warga negara.

Adapun indikator yang diteliti sesuai dengan pokok permasalahan ini adalah

a. Efektivitas

Efektivitas adalah menetapkan hasil kerja yang hendak dicapai. Dalam penelitian hasil kerja yang hendak dicapai yakni terpenuhinya pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Kota Dumai dengan menetapkan tempat pelayanan. Untuk mengukur indikator ini, maka penelitian merumuskan 3 sub indikator sebagai tolak ukurnya, yakni:

1) Loker Khusus Pelayanan

Loker khusus pelayanan adalah loker yang dipersiapkan secara khusus dan terpisah dengan loker jenis pelayanan lainnya yang diperuntukkan bagi masyarakat yang melakukan pengurusan pencatatan sipil akta kelahiran. Pada penelitian ini ditemukan beberapa informasi dari para informan mengenai loker khusus tersebut sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Saat ini ada satu loket khusus yang ditetapkan selama masa pandemi. Pengurusan akta kelahiran untuk kelahiran 0 – 60 hari dan lebih dari 60 hari kelahiran. (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan di atas memberikan penjelasan bahwa dalam memberikan pelayanan pengurusan akta kelahiran telah dipersiapkan 1 loket khusus yang berada di dalam ruangan. Loket khusus ini diperuntukkan dalam melayani masyarakat yang mengurus akta kelahiran 0 – 60 hari dan lebih dari 60 hari kelahiran.

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Adanya loket khusus yang telah disediakan dan kondisinya cukup baik (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Satu loket, tapi ruang pengurusannya berbeda-beda (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Semenjak covid ini hanya satu loket (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Bapak Yaziral Malik salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Tidak hanya satu loket (Wawancara pada hari Senin tanggal 03 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan para informan dari masyarakat pengurus akta kelahiran di Disdukcapil Kota Dumai di atas dapat diketahui bahwa telah ada loket khusus yang dipersiapkan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran. Di mana loket khusus tersebut berada di dalam ruangan yang khusus diperuntukkan dalam pengambilan resi pengurusan dan juga pengambilan akta kelahiran yang telah selesai diterbitkan.

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa telah dipersiapkan loket khusus di dalam ruangan pelayanan untuk pengambilan resi (masa tunggu selesai) dan pengambilan akta kelahiran yang siap diterbitkan. Sementara untuk pendaftaran dan registrasi pengurusan dilakukan pada loket yang berada di luar ruangan (teras kantor Disdukcapil) dengan seluruh jenis pelayanan dan tidak ada pengkhususan dari jenis pelayanan pada loket pendaftaran dan registrasi.

Dengan demikian jelaslah bahwa dalam pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Dumai telah dipersiapkan loket khusus pada bagian dalam ruangan untuk masyarakat yang mengurus akta kelahiran. Di mana loket khusus tersebut berfungsi dalam mengeluarkan resi (masa tunggu selesai) dan mengeluarkan akta kelahiran yang siap di terbit.

2) Nomor Antrian

Nomor antrian merupakan nomor urut yang dipersiapkan dalam memberikan pelayanan agar pelayanan menjadi tertata dan berurutan, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Di mana nomor antrian berfungsi agar tidak terjadi

kesalahpahaman dalam memberikan pelayanan dan bisa dimanfaatkan untuk menertibkan antrian secara teratur.

Pada penelitian ini ditemukan tanggapan para informan mengenai nomor antrian dalam pengurusan akta kelahiran sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Belum ada sistem antrian khusus yang digunakan. Saat ini hanya antrian berdasarkan berkas masuk yang sudah teregistrasi (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Kelahiran di atas menggambarkan bahwa Disdukcapil belum memanfaatkan penggunaan nomor antrian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di mana antrian dilakukan dengan menggunakan berkas yang masuk dari masyarakat, sehingga berkas yang masuk dahulu di letak paling atas dan berkas yang belakangan di letak paling bawah.

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Tidak ada antrian yang diterapkan (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Tidak ada nomor antrian, hanya menunggu dipanggil pegawai registrasi (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Tidak ada antrian, kita kasih berkas persyaratan bila lengkap dijanjikan tanggal sekian (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Bapak Yaziral Malik salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Tidak ada antrian, kita kasih persyaratannya kemudian diperiksa pegawai yang di depan jika sudah lengkap kemudian diantar keloket yang di dalam (Wawancara pada hari Senin tanggal 03 Januari 2022)

Begitu juga dengan tanggapan yang disampaikan para informan dari masyarakat di atas yang menyatakan bahwa dalam mengurus akta kelahiran tidak ada nomor antrian yang digunakan Disdukcapil. Di mana antrian hanya berdasarkan berkas masuk, lalu berkas yang sudah terpenuhi seluruh syaratnya dikeluarkan resi untuk penjadwalan pengambilan akta kelahiran.

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa dalam pengurusan akta kelahiran masyarakat harus terlebih dahulu melakukan pendaftaran dan registrasi di loket yang tersedia dan selama menunggu masa penjadwalan atau dikeluarkannya resi (masa pengambilan yang ditetapkan) tidak ada nomor antrian yang digunakan. Di mana petugas hanya memanfaatkan berkas persyaratan dari masyarakat sebagai pendukung untuk menetapkan antrian, kemudian petugas memanggil masyarakat pengurus untuk mengambil resi. Begitu juga pada saat pengambilan akta kelahiran yang sudah dijadwalkan, masyarakat hanya meletakkan resi di loket khusus akta kelahiran dan menunggu namanya dipanggil.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tidak adanya penggunaan nomor antrian, sehingga membuat dan memberi kesan kurang profesionalnya petugas dalam memberikan pelayanan dan terbuka kemungkinan terjadinya ketidakadilan dalam pengurusan akta kelahiran terutama mengenai waktu tunggu dan juga waktu selesainya.

Dengan demikian jelaslah bahwa pada penelitian ini dapat dikatakan dalam memberikan pelayanan Disdukcapil Kota Dumai tidak menggunakan nomor antrian dalam proses pelayanan kepada masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

3) Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan ruang yang disediakan pihak pemberi pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Ruang tunggu seharusnya mampu menjadi tempat yang nyaman dan mampu menampung sebagian besar jumlah orang-orang yang dilayani serta memiliki beragam fasilitas pendukung yang nyaman.

Di mana pada penelitian peneliti memperoleh tanggapan dari para informan mengenai ruang tunggu sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi sebagai berikut:

Ruang tunggu yang disiapkan di luar gedung dan di dalam gedung pelayanan pada Disdukcapil (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Kelahiran di atas memberikan penjelasan bahwa telah

dipersiapkan ruang tunggu bagi masyarakat yang data mengurus keperluan kependudukan dan pencatatan sipil. Di mana ruang tunggu yang dipersiapkan terdiri dari 2 bagian yang berada di luar ruangan digunakan untuk masyarakat yang mendaftar di loket pendaftaran dan registrasi, kemudian ruang tunggu berada di dalam ruangan untuk masyarakat yang ingin mengambil berkas yang sudah siap diterbitkan salah satunya akta kelahiran.

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Ga ada ruang tunggu khusus dan yang ada hanya ruang tunggu bersama dan kondisinya cukup bagus (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Ruang tunggu yang di dalam nyaman, kalau di luar disediakan tempat duduk dan sedikit panas (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Tunggu di depan ada tempat tersendiri (diluar ruangan kantor disediakan tempat duduk) (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Bapak Yaziral Malik salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Lumayan ramai karena bergabung semua jenis pelayanan dalam satu gedung (Wawancara pada hari Senin tanggal 03 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan para masyarakat pengurus akta kelahiran di atas secara keseluruhan memberikan informasi bahwa sudah ada ruang tunggu yang disediakan tetapi untuk semua jenis pengurusan dan tidak ada ruang tunggu khusus bagi pengurus akta kelahiran. Ruang tunggu yang dipersiapkan di dalam ruangan dan di luar ruangan, ruang tunggu dalam ruangan cukup nyaman tetapi terbatas jumlah kursi yang disiapkan dan ruang tunggu di luar ruangan cukup memadai tetapi panas karena hanya menggunakan kanopi sebagai atapnya.

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa telah ada dipersiapkan ruang tunggu oleh Disdukcapil. Di mana ruang tunggu yang dipersiapkan terdapat 2 tempat yakni di dalam ruangan dan di luar ruangan. Untuk di dalam ruangan jumlah kursi yang tersedia lebih kurang 40 kursi, sehingga kurang memadai bagi masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, ruangan yang di dalam telah cukup nyaman dengan adanya pemasangan AC dan juga berhadapan langsung dengan loket pelayanan sehingga pada saat dipanggil mudah untuk mendengarkan suara petugas. Untuk di luar ruangan ruang tunggu yang disediakan lebih kurang 20 kursi dan tempatnya kurang nyaman sebagai ruang tunggu dikarenakan hanya beratap kanopi yang sebelumnya tempat parkir kendaraan, sehingga bila siang hari menimbulkan suasana yang panas. Kemudian dari semua ruang tunggu yang ada tidak ada ruang tunggu khusus diperuntukkan bagi pelayanan tertentu, semua ruang tunggu bergabung tanpa ada pemisahan jenis pelayanan seperti pelayanan akta kelahiran.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa telah ada ruang tunggu yang dipersiapkan Disdukcapil Kota Dumai bagi masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Namun tidak ada ruang tunggu khusus bagi pelayanan tertentu seperti pengurusan akta kelahiran, sehingga ruang tunggu yang dipersiapkan digunakan untuk semua masyarakat yang datang menunggu dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa ruang tunggu yang dipersiapkan Disdukcapil Kota Dumai dalam memberikan pelayanan belum diperuntukkan ruang tunggu khusus bagi masyarakat pengurusan akta kelahiran. Hasil menunjukkan ruang tunggu diperuntukkan bagi seluruh jenis pelayanan, sehingga menyebabkan masyarakat pengurus terkadang menunggu jauh dari loket yang dipersiapkan dan sering kali terjadi kealfaan atau kurang mendengar pada saat petugas memanggil namanya.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, maka pada indikator efektivitas telah ada loket khusus yang dipersiapkan dalam melayani masyarakat pengurusan akta kelahiran untuk pengambilan resi (jadwal pengambilan) dan pengambilan akta kelahiran yang sudah diterbitkan. Kemudian sudah ada ruang tunggu yang dipersiapkan baik di luar ruangan maupun di dalam ruangan yang diperuntukkan bagi seluruh pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tanpa ada pengkhususan. Tidak adanya penggunaan nomor antrian dalam proses pengurusan akta kelahiran yang diterapkan Disdukcapil Kota Dumai. Dengan demikian jelaslah bahwa dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada indikator

efektivitas belum dilaksanakan secara efektif, sehingga kurang memuaskan masyarakat yang dilayani.

b. Efisiensi

Efisiensi adalah usaha yang dilakukan untuk mencapai hasil kerja yang ditetapkan. Pada penelitian usaha yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui pelayanan offline dan Online untuk mempercepat tercapainya tujuan yang ditetapkan.

Untuk itu pada indikator ini ditetapkan 3 sub indikator sebagai tolak ukur dari efisiensi sebagai berikut:

1) Pegawai bertanya keperluan masyarakat

Pegawai bertanya keperluan masyarakat merupakan tugas petugas menyapa masyarakat yang datang ke tempatnya untuk mengetahui keperluan atas kedatangan masyarakat tersebut. Di mana pertanyaan petugas akan keperluan memperlihatkan salah bentuk perhatian kepada masyarakat yang datang untuk pengurusan sesuai hal.

Mengenai pegawai bertanya keperluan masyarakat, pada penelitian ini diperoleh tanggapan dari informan sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Sejauh ini baik, pegawai memeriksa persyaratan masyarakat jika kurang kita suruh lengkapi apabila sudah lengkap akan di proses (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Kelahiran di atas menjelaskan bahwa pegawai sudah bertanya dengan baik kepada masyarakat yang datang ke Disdukcapil. Di mana pegawai yang paling utama bertanya keperluan masyarakat berada di loket pendaftaran/registrasi, setelah bertanya keperluan masyarakat tersebut pegawai meminta persyaratan yang dimiliki sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Kemudian pegawai memerikan seluruh berkas yang ada dan memberikan rekomendasi untuk diproses selanjutnya (mendapatkan resi pengambilan akta kelahiran) ataupun disuruh untuk melengkapi dikarenakan persyaratan yang dimiliki kurang.

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Ada 2 orang pegawai yang melayani di luar dan di dalam ruangan (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Bapak Yaziral Malik salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Di luar ruangan ada 2 orang, di loket dalam ada 1. Semua pegawai baik dan bertanya keperluan masyarakat (Wawancara pada hari Senin tanggal 03 Januari 2022)

Tanggapan dari masyarakat di atas memberikan penjelasan bahwa pegawai yang bertugas ada 2 orang di luar (loket pendaftaran dan registrasi) dan 1 orang di dalam ruangan (loket akta kelahiran). Semua pegawai yang bertugas baik di loket luar dan loket di dalam selalu bertanya keperluan dari masyarakat yang datang ke Disdukcapil. Dengan begitu petugas sudah memperlihatkan perhatiannya kepada

masyarakat yang dengan bertanya keperluan dan tentunya bisa mengarahkan maupun meminta dalam pemenuhan persyaratan yang dibutuhkan sesuai jenis pelayanan.

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa petugas yang berada di loket pendaftaran dan registrasi selalu bertanya kepada setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Di mana pertanyaan umum yang ditujukan petugas kepada masyarakat yakni jenis keperluannya dan meminta menunjukkan berkas-berkas atau persyaratan yang dibawa, kemudian petugas memeriksa berkas sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, apabila berkas tersebut lengkap maka petugas loket pendaftaran dan registrasi menyuruh masyarakat untuk menunggu proses terbitnya resi dan menunggu di ruang tunggu luar menanti pemanggil petugas berikutnya, kemudian apabila berkas persyaratan kurang maka petugas meminta masyarakat untuk memenuhi seluruh berkas persyaratan yang ditetapkan dan menyuruh masyarakat datang kembali pada hari dan jam kerja dengan membawa persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan, selain itu petugas biasanya memberikan catatan jenis persyaratan yang diperlukan agar tidak terjadi kekurangan lagi di masyarakat.

Sedangkan pada aktivitas pelayanan di dalam ruangan khusus pada loket akta kelahiran terlihat petugas pelayanan hanya bertanya tanggal resi yang telah diterbitkan untuk masyarakat dan meminta masyarakat meletakkan resi tersebut pada tempat yang disediakan serta menyuruh masyarakat menunggu

namanya dipanggil untuk mengambil akta kelahiran yang telah diterbitkan. Namun bila terjadi kealfaan ataupun ketidaksesuaian janji yang telah ditetapkan Disdukcapil, maka pegawai menyampaikan kepada masyarakat akan keterlambatan waktu penyelesaian atau penerbitan akta kelahiran dengan berbagai alasan seperti blangko kosong ataupun belum di tanda tangani. Kemudian petugas loket akta kelahiran mengeluarkan resi (penjadwal pengambilan) baru bagi masyarakat yang akta kelahirannya belum terselesaikan.

Hasil ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat, terlihat petugas yang ditugaskan terutama pada bagian loket pendaftaran dan registrasi telah bertanya kepada masyarakat akan keperluan dan jenis pelayanan yang dibutuhkannya, sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan maupun proses pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Dumai.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai atau petugas yang ditetapkan Disdukcapil Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menunjukkan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan cara bertanya akan keperluan masyarakat, sehingga dengan bertanya masyarakat menjadi puas dan tidak salah dalam memenuhi persyaratan atas pelayanan akta kelahiran.

2) Pegawai melayani dengan senyum

Pegawai melayani dengan senyum merupakan salah satu bentuk perhatian dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pada penelitian ini peneliti ingin melihat sikap yang

ditunjukkan pegawai dalam bentuk senyuman kepada masyarakat yang datang mengurus akta kelahiran.

Adapun tanggapan yang disampaikan para informan penelitian ini mengenai pegawai melayani dengan senyum sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Pegawainya baik dalam melayani dan cukup ramah dengan masyarakat (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Ada 1 orang pegawai di registrasi. Biasalah, antara ramah sama tidak (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Di luar ada dua orang yang mengecek persyaratan kita, pegawai yang bertugas bagus, ramah (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Tanggapan yang disampaikan informan dari masyarakat di atas memberikan penjelasan bahwa pegawai yang ditugaskan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan pengurusan akta kelahiran dan langsung berhadapan dengan masyarakat yang datang mengurus sebanyak 3 orang, yakni terdiri dari 2 orang petugas yang berada di loket pendaftaran dan registrasi serta 1 orang berada di loket khusus akta kelahiran. Pegawai yang melayani telah menunjukkan keramahan dan memberikan senyuman dalam setiap layanan kepada masyarakat pengurus akta kelahiran.

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa petugas yang ditugaskan memberi pelayanan kepada masyarakat sudah cukup ramah dan melayani dengan senyum. Walaupun terkadang pada hal-hal tertentu pegawai yang bertugas terlihat ketus seperti kepada masyarakat yang sudah dijelaskan beberapa kali mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran tetapi tidak juga paham dan mengerti, maka terlihat petugas sedikit agak ketus atau kurang ramah. Begitu juga pada petugas pelayanan di loket khusus yang berada di dalam ruangan terlihat kurang ramah pada saat menyerahkan akta kelahiran yang sudah siap diterbitkan dengan selalu memperlihatkan mimik wajah atau ekspresi yang datar.

Dengan demikian dari hasil penelitian di atas terlihat pegawai telah cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi tidak dengan senyuman yang cukup diperlihatkan melalui mimik wajah ataupun ekspresi yang datar. Kurangnya senyuman yang diperlihatkan menunjukkan layanan yang diberikan tidak dengan sepenuh hati, sehingga dalam hal senyuman kurang memberikan rasa puas kepada masyarakat dan bahkan terlihat kurang bersahabat.

3) Pegawai melihat seluruh persyaratan yang dibawa masyarakat

Pegawai melihat seluruh persyaratan yang di bawa masyarakat merupakan salah satu cara untuk melakukan cek dan ricek atas berkas ataupun persyaratan yang dimiliki masyarakat untuk mengurus suatu jenis pelayanan yang dibutuhkan. Di mana salah satu jenis pelayanannya adalah akta kelahiran dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan.

Adapun tanggapan yang disampaikan para informan mengenai pegawai melihat seluruh persyaratan yang dibawa masyarakat diperoleh informasi sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Melalui pengecekan. Termasuk verifikasi datanya, termasuk penginputan. Prosesnya kita terima berkas dari masyarakat, cek persyaratannya bila kurang disuruh lengkapi, jika semua sudah terpenuhi maka akan diproses dengan penginputan datanya ke dalam sistem pengajuan untuk verifikasi data. Setelah di verifikasi data maka akan di tanda tangan elektronik (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Kelahiran di atas menjelaskan bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan terutama pada bagian akta kelahiran telah melakukan pengecekan secara menyeluruh persyaratan yang dibawa masyarakat. Bila persyaratan yang dimiliki masyarakat lengkap maka proses pelayanan dilanjutkan, tetapi bila persyaratan tidak lengkap maka masyarakat disuruh untuk melengkapi terlebih dahulu dan kemudian datang kembali ke Disdukcapil untuk pengurusan yang dibutuhkan.

Setelah pengecekan selesai dilakukan petugas pendaftaran dan registrasi, maka selanjutnya seluruh berkas di input ke sistem untuk kemudian di verifikasi keabsahan datanya. Bila seluruh proses selesai dilakukan, maka akta kelahiran siap untuk tanda tangani secara elektronik ataupun manual oleh yang berwenang.

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Pegawai melakukan pengecekan berkas dan disesuaikan keperluan, asal persyaratan lengkap ditindak lanjuti ke registrasi pelayanan. Tetapi bila tidak memenuhi persyaratan disuruh melengkapi terlebih dahulu. Proses penyelesaian akte kelahiran yang disampaikan pegawai lebih kurang 1 minggu (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Dicek, dikumpulkan baru diperiksa jika lengkap baru dijanjikan tanggal pengambilan. Waktunya lambat semingguan baru siap (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Bapak Yaziral Malik salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Di ruangan luar ada 2 pegawai yang memeriksa persyaratan jika sudah benar disuruh masuk untuk mengantar persyaratannya dan dijanjikan kapan pengambilannya (Wawancara pada hari Senin tanggal 03 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan informan dari masyarakat di atas jelas memberikan gambaran bahwa telah ada petugas khusus yang ditetapkan di loket pendaftaran dan registrasi yang bertugas untuk menerima pendaftaran dan melakukan pengecekan data ataupun persyaratan yang dibawa masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan. Di mana seluruh berkas atau persyaratan masyarakat dicek secara seksama dan bila ada yang meragukan seperti petugas bertanya langsung kepada masyarakat. seluruh berkas setelah dilakukan pengecekan dan telah lengkap, maka diproses untuk penginputan data dan verifikasi untuk kemudian diterbitkan akta kelahiran. Waktu penyelesaian akta kelahiran dari pendaftaran sampai siap diterbitkan paling lama 7 hari kerja.

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa petugas di loket pendaftaran dan registrasi melakukan cek dan ricek atas data ataupun berkas persyaratan yang diajukan masyarakat untuk disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Kemudian seluruh berkas data persyaratan dari masyarakat dilakukan penginputan dan dilanjutkan dengan verifikasi untuk di tanda tangani oleh pejabat yang berwenang. Dengan demikian telah ada pengecekan berkas persyaratan yang dibawa masyarakat untuk pelayanan akta kelahiran secara mendetail dan terperinci, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam hal administrasi yang dikeluarkan untuk masyarakat.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa petugas yang ditempatkan Disdukcapil Kota Dumai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran telah melakukan pengecekan secara menyeluruh atas berkas yang diajukan masyarakat, sehingga melalui pengecekan ini untuk menutup kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penerbitan akta kelahiran yang dikeluarkan oleh Disdukcapil.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator efisiensi dapat dikatakan bahwa Disdukcapil Kota Dumai telah menunjukkan petugas untuk memberikan pelayanan akta kelahiran, petugas yang ditunjuk tersebut memberikan pelayanan dengan bertanya keperluan masyarakat yang datang, melakukan pengecekan seluruh persyaratan secara menyeluruh, kemudian petugas sudah ramah dengan masyarakat tetapi tidak melayani dengan senyuman.

c. Kecukupan

Kecukupan adalah pencapaian hasil kerja yang diinginkan dalam memenuhi kepemilikan akta kelahiran masyarakat. Penelitian ini menetapkan standar pelayanan pengurusan akta kelahiran

1) Terpenuhinya kebutuhan pegawai

Terpenuhinya kebutuhan pegawai merupakan kewajiban yang diberikan Disdukcapil kepada pegawai yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran.

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Peraturan-peraturan dan perangkat kerja yang digunakan komputer beserta jaringan internet (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Kelahiran di atas menjelaskan bahwa pegawai yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada akta kelahiran telah dilengkapi dengan peralatan kerja yang dibutuhkan. Di mana telah tersedia alat tulis yang dibutuhkan, meja/kursi, ruang kerja, perangkat kerja yang mendukung, dan pedoman ataupun ketentuan yang menjadi landasan dalam menjalankan pekerjaan.

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa pegawai yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengurus akta kelahiran telah dipersiapkan meja dan kursi serta alat tulis di loket pendaftaran dan registrasi, sedangkan untuk

petugas di loket khusus telah tersedia komputer dan alat tulis, meja/kursi dan ruangan khusus dalam memberikan pelayanan akta kelahiran.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, Disdukcapil Kota Dumai telah memenuhi seluruh kebutuhan perangkat kerja yang diperlukan pegawai dalam mendukung aktivitas pelayanan yang diberikan.

2) Pegawai memiliki pedoman kerja dalam memberikan pelayanan

Pegawai memiliki pedoman kerja dalam memberikan pelayanan merupakan pedoman yang digunakan sebagai landasan dalam menjalankan pekerjaan yang ditetapkan oleh Disdukcapil. Di mana untuk mengetahui hal ini, maka penelitian menanyakan kepada informan dan tanggapan yang diberikan sebagai berikut

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

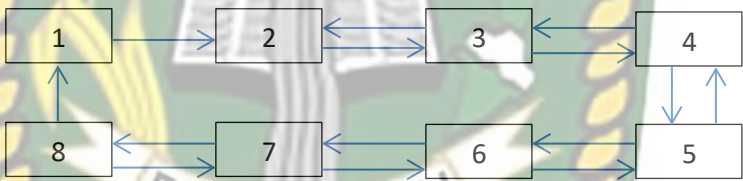
SOP dan SPM (standar operasional prosedur dan standar pelayanan minimal). (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Kelahiran diperoleh penjelasan bahwa pedoman yang menjadi landasan pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat adalah SOP (standar operasional prosedur) dan SPM (standar pelayanan minimal) yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil. Di mana dalam SOP dan SPM tersebut telah tertuang mengenai alur pelayanan, ketentuan pelayanan,

dan lain sebagainya yang menjadi petunjuk bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa Disdukcapil telah menetapkan SOP dan SPM sebagai pedoman pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. SOP dan SPM ini dijadikan pedoman dan standar dalam memberikan pelayanan. Di mana salah satu contoh pedoman tersebut adalah mengenai alur pelayanan akta kelahiran yang harus diketahui petugas, yakni:

Tabel V.2 : Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran

Komponen	Uraian
Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p data-bbox="512 1227 667 1261">Keterangan:</p> <ol data-bbox="512 1261 1366 1951" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="512 1261 1086 1294">1. Pemohon melengkapi berkas persyaratan <li data-bbox="512 1294 1366 1406">2. Pemohon atau dari aparaturnya yang ditunjuk oleh lurah mengisi dan melaporkan kelahiran dan mendaftarkan ke loket pelayanan informasi dan registrasi <li data-bbox="512 1406 1366 1473">3. Berkas diterima petugas informasi di loket pelayanan informasi dan registrasi <li data-bbox="512 1473 1366 1585">4. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi berkas dan memberikan form pelayanan multi dokumen kepada pemohon <li data-bbox="512 1585 1366 1653">5. Petugas registrasi mencatat riwayat pelayanan dokumen terhadap pemohon secara elektronik <li data-bbox="512 1653 1366 1720">6. Pemohon membawa form pelayanan multi dokumen kepada petugas operator pelayanan dalam <li data-bbox="512 1720 1366 1877">7. Petugas operator merekam data ke dalam database kependudukan melalui aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan mencatat pada registrasi akta kelahiran serta mencatat kutipan kelahiran, dan <li data-bbox="512 1877 1366 1951">8. Petugas operator menyerahkan akta kelahiran kepada pemohon

Sumber: Disdukcapil Kota Dumai, 2022.

Dengan demikian jelaslah bahwa pegawai telah memiliki pedoman dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat yang ditetapkan Disdukcapil dalam bentuk SOP dan SPM. Melalui pedoman ini, pegawai yang bertugas sudah memahami alur dari pelayanan yang diberikan, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses penginputan dan verifikasi data masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada indikator kecukupan ini, maka dapat dikatakan bahwa Disdukcapil Kota Dumai telah memenuhi seluruh kebutuhan yang diperlukan pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pelayan dan membuat SOP dan SPM sebagai pedoman petugas menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan akta kelahiran.

d. Pemerataan

Pemerataan adalah kesamaan hak yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Kesamaan hak ini dilihat dari pemberian informasi, persyaratan, dan sebagainya tanpa ada perbedaan satu dengan lainnya.

1) Kemudahan

Kemudahan adalah upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di mana kemudahan di sini adalah kemudahan mendapatkan pelayanan dari pemerintah tanpa pandang perbedaan.

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Seluruh masyarakat berhak memiliki akta kelahiran untuk itu diterbitkan akta Kelahiran Umum (0 – 60 hari setelah kelahiran) dan akta kelahiran terlambat (lebih dari 60 hari setelah kelahiran) (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan di atas menjelaskan bahwa seluruh pelayanan akta kelahiran diberikan Disdukcapil tanpa memandang waktu kelahiran, sehingga Disdukcapil menetapkan kategori akta kelahiran umum dan akta kelahiran terlambat. Melalui pembagian untuk diharapkan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh akta kelahiran walaupun pada usia tua baru mengurus akta kelahiran.

Dengan demikian jelaslah bahwa masyarakat diberikan kemudahan untuk mengurus akta kelahiran tanpa memandang batas usia dari akta kelahiran yang akan diterbitkan. Melalui kemudahan ini, Disdukcapil berharap seluruh masyarakat di Kota Dumai memiliki akta kelahiran sebagai salah satu jenis identitas yang melekat pada diri masyarakat.

2) Kejelasan

Kejelasan merupakan usaha untuk mempermudah masyarakat melakukan pengurusan akta kelahiran dengan menetapkan persyaratan yang jelas dan mudah untuk dipenuhi.

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Bisa dilihat persyaratan yang di depan atau yang telah dipasangkan pada berbagai sudut dalam bentuk banner maupun papan plang pelayanan (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan di atas memberikan penjelasan bahwa dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan pengurusan akta kelahiran, Disdukcapil telah memasang banner dan papan pengumuman yang jelas dan mudah dibaca masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan pasti

jenis persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran sesuai dengan bentuk akta kelahiran yang diurus yakni akta kelahiran umum ataupun akta kelahiran terlambat (Dispensasi).

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Persyaratan yang harus dibawa adalah Buku nikah orang tua, kk, ktp orang tua, saksi waktu melahirkan, surat dari RT, kelurahan (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Surat bidan, kk, ktp, surat nikah dan 2 orang saksi (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Syarat keterangan dari bidan, buku nikah, ktp, ktp orang tua, dan saksi (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Melalui tanggapan yang disampaikan informan dari masyarakat di atas sangat jelas bahwa masyarakat telah mengetahui dengan pasti jenis-jenis persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran. Di mana masyarakat telah mempersiapkan persyaratan terlebih dahulu sebelum dibawa ke Disdukcapil

Observasi yang peneliti laksanakan dari tanggal 27 Desember 2021 sampai 04 Januari 2022 terlihat bahwa dalam kejelasan persyaratan Disdukcapil telah menempelkan papan pengumuman di dalam ruang pelayanan dan pemasangan banner di luar ruangan, serta memberikan selebaran/kertas yang telah difotocopy

kepada masyarakat yang membutuhkan. Melalui langkah ini tentunya seluruh masyarakat yang datang ke Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan akta kelahiran sudah dapat memahami persyaratan yang harus dipersiapkan dan persyaratan tersebut tertulis dengan sangat jelas dan mudah untuk dipahami.

Dengan demikian jelaslah bahwa dalam hal kejelasan pelayanan akta kelahiran, Disdukcapil telah membuat papan pengumuman, pemasangan banner, dan selebaran kertas mengenai persyaratan pengurusan akta kelahiran. Langkah ini tentunya sangat memudahkan masyarakat dalam memahami persyaratan yang diperlukan pada pengurusan akta kelahiran dan tulisan yang dibuat dengan kalimat yang sangat jelas, sehingga mudah dimengerti oleh masyarakat.

3) Informasi

Informasi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Di mana pada penelitian ini informasi yang diharapkan adalah informasi mengenai akta kelahiran yang disampaikan petugas kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Informasi yang disampaikan terkait dengan persyaratan, SOP, SPM (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan di atas menjelaskan bahwa informasi yang disampaikan petugas kepada masyarakat adalah mengenai informasi atas persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran dan alur pelayanan yang harus dilalui masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Dumai.

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Pemberitahuan selesainya sesuai jenis akta (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Tanggapan ini memberikan penjelasan sudah ada informasi yang disampaikan pegawai Disdukcapil kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga masyarakat memahami dengan baik jenis akta kelahiran yang akan diurus serta persyaratan yang harus dipenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa indikator pemerataan sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Disdukcapil Kota Dumai telah membuat kemudahan kepada masyarakat dalam menetapkan jenis akta kelahiran yang akan diurus, persyaratan yang jelas dan mudah dimengerti, serta adanya informasi yang jelas disampaikan kepada masyarakat

e. Responsivitas

Responsivitas adalah kepuasan yang diperoleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan itu diperoleh dari kejujuran dan keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan akta kelahiran.

1) Pegawai jujur menyampai kepada masyarakat

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Kalau lengkap persyaratannya dibikin kalau belum dikembalikan disuruh melengkapinya (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Tergantung pegawainya kalau pegawainya jujur sesuai perjanjian tanggal yang ditetapkan (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Pegawai cukup jujur (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Tanggapan yang disampaikan para informan di atas menjelaskan bahwa pegawai yang di tugas Disdukcapil dalam memberikan pelayanan akta kelahiran adalah orang-orang yang bertanggungjawab pada tugasnya. Di mana pegawai jujur dalam memberikan pelayanan dengan mengatakan sebenarnya kepada masyarakat seperti halnya persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran disampaikan secara terang dan jelas.

2) Pegawai terbuka mengenai jasa pelayanan

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Pegawai menyampaikan tidak ada biaya yang dikenakan pada pengurusan akta kelahiran atau gratis (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Gratis tanpa biaya (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Tanggapan yang disampaikan informan di atas memberikan penjelasan bahwa dalam pelayanan akta kelahiran pegawai secara terbuka telah menyampaikan bahwa pelayanan akta kelahiran diberikan secara gratis atau tanpa biaya. Penyampaian yang dilakukan secara terbuka ini mengindikasikan kejujuran

pegawai dalam memberikan pelayanan dan menutup peluang terjadinya pungutan yang merugikan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikatakan bahwa pegawai yang ditugaskan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan akta kelahiran telah menunjukkan responsivitas yang baik melalui sikap jujur dan transparan atas pelayanan yang diberikan.

f. Ketepatan

Ketepatan adalah tercapainya sasaran pelayanan. Di mana sasaran ini diperlihatkan dengan hasil kerja yang tepat dan masyarakat terpuaskan atas pelayanan yang diberikan

1) Pegawai teliti dalam bekerja

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh yakni:

Dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan melakukan langkah cek dan ricek atas berkas yang diajukan masyarakat (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Hasil wawancara dengan Ibu Lizawati salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya menyatakan bahwa:

Mengecek berkas jika masih ada kurang atau salah disuruh lengkapi baru bisa diproses (Wawancara pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Kalau udah benar dikerjakan jika masih ada salah maka dikembalikan lagi (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Pegawai cukup teliti dalam memeriksa berkas (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Tanggapan yang disampaikan informan di atas menjelaskan bahwa pegawai telah cukup teliti dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga dengan ketelitian tersebut mengurangi kesalahan yang tidak sepatutnya terjadi dan membuang waktu masyarakat. di mana pegawai melakukan pengecekan berkas masyarakat secara teliti dan melakukan verifikasi ulang sebelum dilakukan penanda tangan atas akta kelahiran yang diterbitkan.

2) Pegawai sopan dalam melayani

Hasil wawancara dengan Ibu Rizqi Amelia salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Tergantung pegawainya ada yang ramah ada yang tidak (Wawancara pada hari Selasa tanggal 28 Desember 2021)

Hasil wawancara dengan Ibu Halimah salah seorang masyarakat yang mengurus akta kelahiran anaknya di Disdukcapil Kota Dumai menyatakan bahwa:

Pegawai ramah memberikan pelayanan (Wawancara pada hari Rabu tanggal 29 Desember 2021)

Tanggapan yang disampaikan informan di atas menjelaskan bahwa pegawai yang di tugas dalam memberikan pelayanan akta kelahiran menunjukkan sikap yang sopan dan ramah kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan. Di mana pegawai selalu bertanya kepada masyarakat akan keperluannya dan jenis pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat dikatakan bahwa ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran sudah terlaksana sebagaimana diharapkan, sehingga dalam penerbitan akta kelahiran tidak terjadi kesalahan dan juga pegawai melayani dengan ramah sehingga masyarakat yang dilayani terpuaskan.

Hasil penelitian mengenai evaluasi pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kota Dumai ini ditemukan beberapa permasalahan yang belum sesuai dengan yang diharapkan. *Pertama* dalam memberikan pelayanan terdapat hanya 1 loket pendaftaran dan registrasi yang digunakan untuk pelayanan seluruh jenis administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tanpa ada pemisahan. Kedua, belum adanya penggunaan nomor antrian sebagai salah satu bentuk transparansi pelayanan kepada masyarakat dan mengatasi kecemburuan sosial antar masyarakat yang mengurus akta kelahiran. Ketiga, Ruang tunggu yang kurang representatif atau memadai sehingga mengurangi rasa nyaman bagi masyarakat pada saat menunggu giliran dipanggil oleh petugas. Keempat, Pegawai terlihat dalam memberikan pelayanan kurang senyum dan kaku. Kelima, terjadinya keterlambatan penyelesaian dari jadwal yang ditetapkan dikarenakan adanya jaringan internet yang terbatas.

Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Dumai belum berjalan sebagaimana yang diharapkan dan memuaskan masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal.

2. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat ditemukan hambatan yang paling mendasar dari aktivitas ataupun pelaksanaan pelayanan akta kelahiran yang diberikan Disdukcapil Kota Dumai sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Bapak Indra Gautama selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil dan Ibu Wan Suryani selaku Kasi Kelahiran diperoleh informasi yakni:

Saat ini kendala utama dari pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil adalah jaringan internet. Seluruh pelayanan dilakukan menggunakan sistem yang ditetapkan kementerian (Wawancara pada hari Selasa tanggal 4 Januari 2022)

Tanggapan di atas menjelaskan bahwa hambatan yang paling utama adalah jaringan internet yang kurang memadai, sehingga pelayanan menjadi terhambat dikarenakan jaringan internet yang tidak terkoneksi dengan baik. Padahal seluruh jenis pelayanan harus terkoneksi secara baik dengan instansi lainnya.

Dari hasil penelitian ini peneliti menemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran yakni gedung dan ruang tunggu yang kurang luas, jaringan internet yang kurang baik.

1. Gedung dan Ruang Tunggu

Disdukcapil Kota Dumai memiliki gedung perkantoran dan sekaligus sebagai tempat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Di mana dalam proses pemberian pelayanan gedung yang dimiliki kurang luas, sehingga masyarakat yang dilayani menumpung di satu titik pelayanan pada ruang tunggu dan bahkan dengan kondisi

ruang tunggu yang sempit menyebabkan masyarakat harus menunggu diluar pada ruang tunggu darurat yang disediakan yakni lahan parkir kendaraan.

2. Jaringan Internet

Semua proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil saat ini harus terkoneksi secara nasional dibawah naungan kementerian dalam negeri, sehingga semua kantor Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki jaringan internet. Saat ini jaringan internet yang digunakan Disdukcapil belum mendukung secara maksimal dalam memberikan pelayanan.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

1. Pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai diperoleh dari indikator efektivitas telah ada loket khusus yang dipersiapkan dalam melayani masyarakat pengurusan akta kelahiran untuk pengambilan resi (jadwal pengambilan) dan pengambilan akta kelahiran yang sudah diterbitkan. Kemudian sudah ada ruang tunggu yang dipersiapkan baik di luar ruangan maupun di dalam ruangan yang diperuntukkan bagi seluruh pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tanpa ada pengkhususan. Tidak adanya penggunaan nomor antrian dalam proses pengurusan akta kelahiran yang diterapkan Disdukcapil Kota Dumai. Dengan demikian jelaslah bahwa dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada indikator efektivitas belum dilaksanakan secara efektif, sehingga kurang memuaskan masyarakat yang dilayani. Indikator efisiensi menunjukkan petugas untuk memberikan pelayanan akta kelahiran, petugas yang ditunjuk tersebut memberikan pelayanan dengan bertanya keperluan masyarakat yang datang, melakukan pengecekan seluruh persyaratan secara menyeluruh, kemudian petugas sudah ramah dengan masyarakat tetapi tidak melayani dengan senyuman. Indikator kecukupan, telah terpenuhi seluruh kebutuhan

yang diperlukan pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pelayan dan membuat SOP dan SPM sebagai pedoman petugas menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan akta kelahiran. Indikator pemerataan sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Disdukcapil Kota Dumai telah membuat kemudahan kepada masyarakat dalam menetapkan jenis akta kelahiran yang akan diurus, persyaratan yang jelas dan mudah dimengerti, serta adanya informasi yang jelas disampaikan kepada masyarakat. Indikator responsivitas telah pegawai yang ditugaskan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan akta kelahiran telah menunjukkan responsivitas yang baik melalui sikap jujur dan transparan atas pelayanan yang diberikan. Indikator ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran sudah terlaksana sebagaimana diharapkan, sehingga dalam penerbitan akta kelahiran tidak terjadi kesalahan dan juga pegawai melayani dengan ramah sehingga masyarakat yang dilayani terpuaskan.

2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran yakni gedung ruang tunggu yang kurang luas, jaringan internet yang kurang baik dalam memaksimalkan pelayanan.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti memberikan beberapa saran untuk perbaikan yakni:

1. Hendaknya Disdukcapil mengusulkan bangunan pembangunan gedung khusus dalam memberikan pelayanan, sehingga gedung atau tempat pelayanan cukup representatif.
2. Hendaknya Disdukcapil membuat loket khusus, ruang tunggu khusus, dan nomor antrian khusus pada Bagian Pencatatan Sipil dan memisahkan dengan bagian Kependudukan.
3. Hendaknya Disdukcapil mengusulkan penambahan kekuatan daya jaringan internet sebagai pendukung utama dalam aktivitas koneksi dengan instansi lain terutama dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Hendaknya Disdukcapil mempercepat pelaksanaan pelayanan secara Online agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan waktu penyelesaian yang tepat waktu.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sun, William N. 2014. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology Jilid 1 dan 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Nurmadi, A. 1994. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bina Aksara.
- Pamudji. 2004. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Saefullah, A. Djaja, 2005. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*. Bandung: Mandiri.
- Subarsono, AG. 2012. *Analisis Kebijakan Publik "Konsep Teori dan Aplikasi"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaitf dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Tjahya., Sukiasa, Arjono. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumberdaya Aparatur*. Bandung: Indra Prahasta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2012. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2014. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, Miftah. 2002. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wasistiono, Sadu. 2011. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokus Media.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah dari Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekia.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kebijakan Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Walikota Dumai Nomor 35 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Pencatatan Sipil Kota Dumai

Peraturan Walikota Dumai Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

Jurnal/Skripsi:

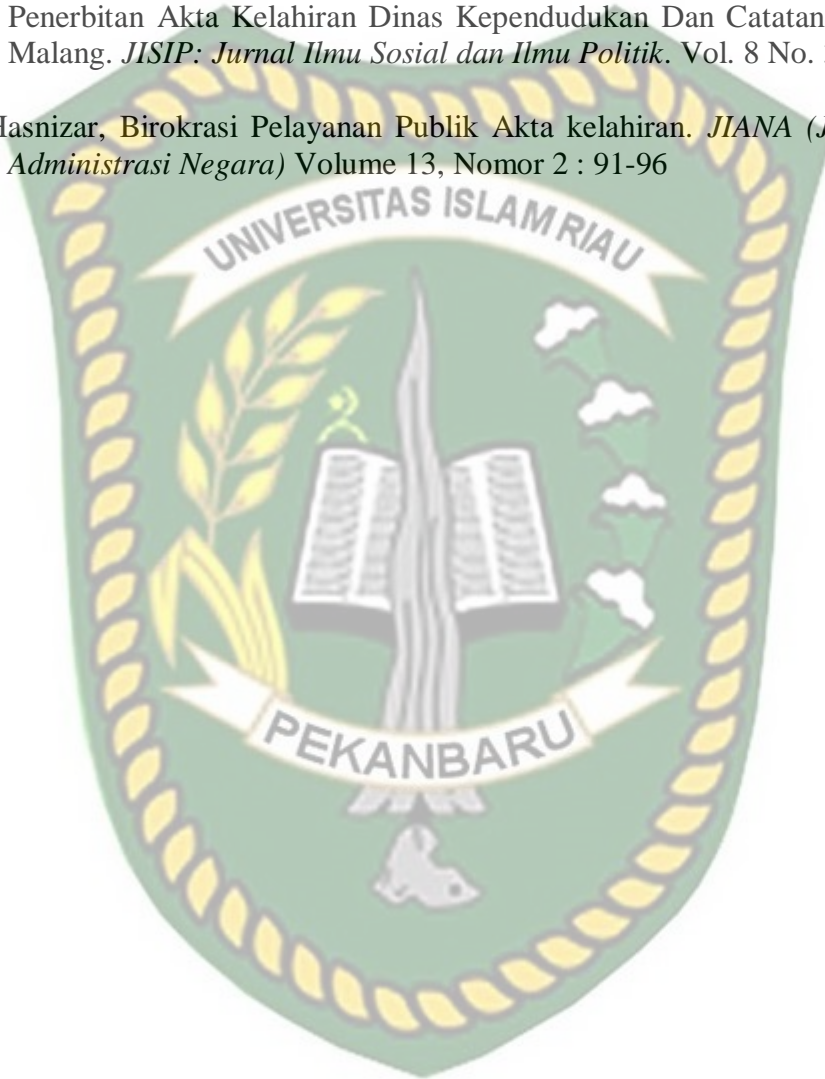
Aminudin, Muhammad. Evaluasi Rencana Lokasi Pemindahan Terminal Induk Km. 6 Banjarmasin. (*Tesis*). MPKD Universitas Gadjah Mada.

Hanitsari Susilowati, Hartuti Pirnaweni, dan Nina Widowati. Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bateng. Journal3 Undip. ac.id.

Nurmansyah, Penerapan Undang-Undang Administrasi Kependudukan Terhadap Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Tanjung Pinang. *Journal of Law and Policy Transformation*, Vol. 1 No.2 : 226-241

Regina Fitriana Rendo, Ps, Annisa Purwaningsih. 2019 Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 8 No. 3 : 22-28

Raja Hasnizar, Birokrasi Pelayanan Publik Akta kelahiran. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* Volume 13, Nomor 2 : 91-96



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau