

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM  
DAERAH RIAU UNIVERSITAS ISLAM RIAU

---

---

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN)

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana strata satu  
bidang ilmu sosial program studi administrasi publik  
pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik  
universitas islam riau*

Oleh :

IMMA SYAKIRA

NPM:187110758

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022



Turut Menyetujui  
Program Studi Administrasi Publik

Ketua

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Pemimbing

Nurmasari, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI


Nama : Inung Syahira  
 Npm : 187110758  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Jenjang Pendidikan : Sastra Satu (S1)  
 Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan metode penelitian ilmiah oleh karena itu tim penguji ujian komferensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana :

Pekanbaru, 24 Mei 2022

Ketua,

Sekretaris,

  
Nurmasari, S.Sos., M.Si

  
Drs. Syapril Abdullah, M.Si

Anggota,

  
Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA

Mengetahui  
Wakil Dekan I,

  
Indra Safri, S.Sos, M.Si



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 0322/UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
 2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
 2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
 3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
 4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
 5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

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

Nama : Imma Syakira  
 N.P.M : 187110758  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
 Judul Skripsi : Analisis Pelayananab Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

**Struktur Tim :**

1. Nurmasari, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji  
 2. Drs. Syapril Abdullah, M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji  
 3. Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA Sebagai Anggota merangkap Penguji  
 4. Andri Kurniawan, B.PM., M.Si. Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.  
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 20 April 2022  
 Dekan,

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

Tembusan Disampaikan Kepada :

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

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

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0322/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 20 April 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 21 April 2022 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Imma Syakira  
 NPM : 187110758  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
 Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Nilai Ujian : Angka : "85" ; Huruf : "A"  
 Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
 Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Numasari, S.Sos., M.Si.	Ketua	1.
2.	Drs. Syapril Abdullah, M.Si	Sekretaris	2.
3.	Dr. H. A. Tamizi Yussa, MA	Anggota	3.
4.	Andri Kumiawan, B.PM., M.Si	Notulen	4.

Pekanbaru, 21 April 2022  
An. Dekan,

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ~~Imma Swakira~~  
Npm : 187110758  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Sastra Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)

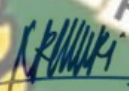
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempunaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat di sahkan sebagai sebuah karya ilmiah :


Pekanbaru, 24 Mei 2022

An. Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

  
Nurmasari, S.Sos., M.Si

  
Drs. Syapril Abdullah, M.Si

Turut menyetujui,

Wakil Dekan I,

Prodi Ilmu Administrasi Publik  
Ketua

  
Indra safri, S.Sos, M.Si

  
Lilis Suriani, S.Sos, M.Si



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil`alamin, puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-NYA serta nikmat islam yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kekuatan sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)“.

Kemudian sholawat dan salam saya haturkan untuk junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma Solli a`ala sayyidina Muhammad wa`ala ali sayyidina Muhammad Assalamualaika Ya Rasullulah. Yang telah memberikan suri tauladan serta pengajarannya, sehingga terbukalah berbagai berkahnya ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Dalam proses studi maupun dalam proses penulisan penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa banyak pihak yang turut memberikan semangat, dukungannya, dan membantu penulis. Sehubung dengan itu secara khusus pada lembar ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi, S.H.,M.CL karena penulis kuliah di Universitas Islam Riau ini, telah menyediakan fasilitas-asilitas yang membuat belajar menjadi nyaman dan selalu menjadi motivator untuk menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr.Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menjadi motivator penulis untuk menyelesaikan studi.

3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos.,M.Si selaku ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik yang selalu turut memberikan pengarahan kepada penulis dan membimbing penulis dalam Penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis dan memperluas wawasan penulis dan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Nurmasari, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing saya yang memberikan motivasi penulis dalam penulisan penyusunan Skripsi ini dan yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan pikirannya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik, memberikan arahan, dan memberikan dorongan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini dengan baik.
7. Karyawan dan Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis khususnya dalam segala urusan Adminitrasi.
8. Bapak dan Ibu serta Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi beserta Rekan-rekan yang telah memberikan informasi kepada peneliti dalam penulisan dan Penyusunan Skripsi ini.
9. Terkhususnya untuk Ayahanda Nekson dan Ibunda tercinta Hepi Yasri yang selalu mendoakan dan tidak pernah lelah memberikan arahan dan motivasi penulis untuk menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini.
10. Kepada Kakak-kakakku Irma Nike dan Nikhe Junita yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini.
11. Kepada Sahabat-sahabatku Faureza, Rama, Risci yang telah memberikan semangat serta dukungan material maupun non material dalam Penyusunan Skripsi ini.



12. Kepada Wandu Okta Amanda yang telah memberikan semangat dan sudah membantu saya dalam Penyusunan Skripsi ini.
13. Kepada Teman-teman seperjuangan semua Mahasiswa Administrasi Publik kelas C angkatan 2018 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada saya dalam Penyusunan Skripsi ini.

Naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk membantu Skripsi Adik-adik tingkat berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Penyusunan Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi pembaca.



Pekanbaru, Mei 2022

Imma Syakira

Npm : 187110758

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBINGBING .....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
SURAT PERNYATAAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	17
A. Studi Kepustakaan.....	17
1. Konsep dan Teori Administrasi .....	17
2. Konsep Organisasi .....	20
3. Konsep Manejemen.....	23
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	25
5. Konsep Pelayanan .....	28
6. Konsep Pelayanan Publik.....	31
B. Kerangka Pikir .....	38

C. Konsep Oprasional .....	39
D. Operasional Variabel.....	41
E. Teknik Pengukuran .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Tipe Penelitian .....	46
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Populasi Sampel.....	46
D. Teknik Penarikan Sampel.....	47
E. Jenis dan Sumber Data.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	49
H. Jadwal Penelitian.....	50
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OKASI PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi.....	51
B. Gambaran Umum Dinas Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	54
C. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	56
D. Sumber Daya Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	71
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Identitas Responden .....	74
1. Tingkat Pendidikan .....	74
2. Usia Responden.....	75
3. Jenis Kelamin .....	76
B. Hasil dan Pembahasan.....	77
1. Prosedur Pelayanan .....	77
2. Waktu Penyelesaian .....	82
3. Biaya Pelayanan .....	86
4. Produk Pelayanan.....	90
5. Sarana dan Prasarana.....	95
6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.....	99



C. Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran).....	107
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>116</b>



## DAFTAR TABEL

TABEL		HALAMAN
I.1	Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Per(km <sup>2</sup> ) menurut Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 20 .....	4
I.2	Jumlah Masyarakat yang Mengurus Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan Tahun 2019-2021 .....	6
I.3	Jumlah Masyarakat yang Memiliki Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019-2021 .....	7
I.4	Standar Operasional Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran .....	11
II.1	Operasional Variabel Pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	41
III.1	Populasi dan Sampel Penelitian Pelaksanaan Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	47
III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	50
IV.1	Status Daerah Per Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021 .....	53
IV.2	Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	71
IV.3	Jumlah Pegawai Menurut Golongan Tahun 2022 .....	72
V.1	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	75
V.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	75
V.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76

V.4	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai prosedur Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	78
V.5	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	80
V.6	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	82
V.7	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	84
V.8	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	87
V.9	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	88
V.10	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Produk Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	91
V.11	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Produk Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	93



V.12	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	95
V.13	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	97
V.14	Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	99
V.15	Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	101
V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran).....	103
V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran).....	105

**DAFTAR GAMBAR**

- II.1 Kerangka Pikir pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ..... 38
- IV.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ..... 73



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Daftar Kuesioner Untuk Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran).....	116
2. Daftar Kuesioner Untuk Pegawai Dinas Tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran).....	125
3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Masyarakat Mengenai Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran) .....	134
4. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Dinas pada Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran) .....	135
5. Daftar Wawancara Untuk Kepala Bidang Tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran). .....	136
6. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Tentang Penetapan Dosen Pembimbing.....	141
7. Surat Permohonan Rekomendasi Riset Dari Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.....	142
8. Surat Rekomendasi Riset Dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (DPMPTSP RIAU).....	143
9. Surat Keterangan Penelitian Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	144



10. Dokumentasi Foto Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....145



## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imma Syakira  
 NPM : 187110758  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
 Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)

Atas naskah yang saya daftarkan pada Ujian Konferehensif ini berserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat dengan ini saya menyatakan :

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

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

Pekanbaru, 26 Januari 2022  
 Pelaku Pernyataan

Imma Syakira

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN)**

**ABSTRAK**

Imma Syakira

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani pembuatan Akta Kelahiran. Adapun teori yang digunakan memakai teori pelayanan oleh *Zeithaml-Parasurman-Berry*, selanjutnya metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *kuantitatif* dengan tipe penelitian yaitu penelitian *survey*. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan, dilakukan dengan teknik kuisisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pegawai yang berjumlah 10 orang dan masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran berjumlah 20 orang . Penelitian ini menunjukkan dengan inidalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terhadap pengurusan Akta Kelahiran adalah kinerja pegawai yang dirasa masih kurang dan sarana dan prasarana yang tidak memadai. Saran dari penulis yaitu untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat harus adanya tingkat kedisiplinan yang tinggi agar nantinya dapat tercipta pemberian pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga pengguna layanan akan merasa di hargai sebagai pengguna jasa pelayana Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Sipil dan Kependudukan



**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES AT THE DEPARTMENT OF  
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION, KUANTAN SINGINGI  
REGENCY(STUDY OF BIRTH CERTIFICATE MAKING SERVICES)**

**ABSTRACT**

Imma Syakira

*This study aims to identify and explain the service of making Birth Certificates and to find out what obstacles are faced at the Population and Civil Registration Office of Kuantan Singingi Regency in serving the making of Birth Certificates. The theory used is the service theory by Zeithaml-Parasurman-Berry, then the method used in this research is a quantitative method with the type of research being survey research. In collecting the necessary data, it is done by using questionnaires, interviews, observation and documentation techniques. The respondents in this study were 10 employees and 20 people who were taking care of birth certificates. This study shows that in the implementation of Public Services at the Population and Civil Registration Office of Kuantan Singingi Regency for the management of Birth Certificates, the performance of employees is felt to be lacking and the facilities and infrastructure are inadequate. Suggestions from the author is to improve service to the community there must be a high level of discipline so that later it can create effective and efficient service delivery. So that service users will feel valued as users of Birth Certificate services at the Population and Civil Registration Office of Kuantan Singingi Regency.*

*Keywords: Service, Civil and Population*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada pembukaan undang-undang dasar Negara republik indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamankan bahwa tujuan didirikan Negara republic Indonesia, antara lain adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan berbangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintah yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik pada pelayanan administratif.

Administrasi menurut Sondang (2014;4) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Organisasi menurut Winardi (2011;15) organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aneka ragam elemen dan subsistem, diantara mana dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan.

Manajemen menurut Suwanto dan Doni (2014;16) manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari enam unsur (6M) yaitu: Men, Money, Methode, Material, Machine, dan Market.

Pelayanan menurut Gronros (dalam Maulidah 2014;39) bahwa pelayanan merupakan satu rangkaian aktivitas, dan sifat tidak berwujud diatas menekankan bahwa pelayanan merupakan hasil dari interaksi antar unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai pemberi pelayanan.

Hakikat pelayanan publik menurut keputusan Menpan nomor 63 Tahun 2004 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dikatakan bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (*public service*), dimana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawah dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Untuk memberikan pelayanan publik, yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan kualitas pelayanan publik. Bukan suatu yang mudah banyak jenisnya pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan penyebabnya.

Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang berkualitas semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah dan semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang menghantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat di capai. Dalam hal ini kriteria pelayanan publik yang baik dan profesional.

Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan data badan pusat statistik Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2021 tercatat sebanyak 339.062 jiwa. Kabupaten Kuantan Singingi (Kuansing) adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau memiliki 15 Kecamatan. Berikut jumlah penduduk, dan kepadatan penduduk per (km<sup>2</sup>) menurut kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

**Tabel I.1 : Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Per(km<sup>2</sup>) menurut Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021**

No	Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
1	Kuantan Mudik	506,97	25.061	49,43
2	Hulu Kuantan	240,91	9.252	38,40
3	Gunung Toar	104,86	13.889	132,45
4	Pucuk Rantau	529,90	10.379	19,58
5	Singingi	974,50	34.148	35,04
6	Singingi Hilir	981,31	42.277	43,08
7	Kuantan Tengah	472,04	51.894	109,93
8	Sentajo Raya	260,24	30.569	117,46
9	Benai	98,96	16.408	166,25
10	Kuantan Hilir	89,33	14.176	158,69
11	Pangean	104,24	20.020	192,05
12	Logas Tanah Darat	461,23	23.341	50,60
13	Kuantan Hilir Seberang	171,89	11.357	66,07
14	Cerenti	209,68	15.557	74,19
15	Inuman	66,45	16.615	250,03

*Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2021*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Provinsi Riau. Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor : 22 Tahun 2009 telah ditetapkan Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingim yaitu:

1. Merumuskan kebijaksanaan
2. Mengkoordinasikan
3. Membina dan mengendalikan serta
4. Melaksanakan kewenangan dibidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Berikut jenis-jenis pelayanan yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut:

1. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
2. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)
3. Surat pindah
4. Kartu Identitas Anak (KIA)
5. Pembuatan kutipan akta kelahiran
6. Kutipan akta kematian
7. Kutipan akta perceraian
8. Pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak
9. Pencatatan perubahan nama
10. Pencatatan perubahan kewarganegaraan.





Dari jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi penulis memfokuskan pada pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Berikut jumlah masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi:

**Tabel I.2 :Jumlah Masyarakat yang Mengurus Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan Tahun 2019-2021**

No	Kecamatan	Jumlah Mengurus Akta Kelahiran		
		2019	2020	2021
1	Kuantan Mudik	690	538	742
2	Hulu Kuantan	226	95	336
3	Gunung Toar	321	217	410
4	Pucuk Rantau	103	139	440
5	Singingi	1.277	1.344	1.535
6	Singingi Hilir	1.233	1.725	1.932
7	Kuantan Tengah	1.920	1.690	1.892
8	Sentajo Raya	663	653	727
9	Benai	401	389	597
10	Kuantan Hilir	251	391	497
11	Pangean	669	620	764
12	Logas Tanah Darat	244	593	729
13	Kuantan Hilir Seberang	251	204	347
14	Cerenti	270	398	533
15	Inuman	468	457	533
<b>Jumlah</b>		<b>8.861</b>	<b>9.453</b>	<b>12.014</b>

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat pelayanan mengurus Akta Kelahiran pada tahun 2019 terdapat 8.861 yang mengurus akta kelahiran, kemudian pada tahun 2020 sebanyak 9.453 yang mengurus akta kelahiran dan pada tahun 2021 sebanyak 12.014 yang mengurus akta kelahiran. Selain itu belum tercakupnya penyelesaian Akta Kelahiran pencatatan sipil bagi seluruh

penduduk kabupaten kuantan singingi. Berikut Jumlah penduduk yang memiliki akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi:

**Tabel I.3 :Jumlah Masyarakat yang Memiliki Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019-2021**

No	Kecamatan	Jumlah Masyarakat yang Memiliki Akta Kelahiran		
		2019	2020	2021
1	Kuantan Mudik	5.732	6.474	7.164
2	Hulu Kuantan	1.971	2.307	2.533
3	Gunung Toar	2.590	3.000	3.321
4	Pucuk Rantau	1.501	1.941	2.044
5	Singingi	6.272	7.807	9.084
6	Singingi Hilir	6.575	8.507	9.740
7	Kuantan Tengah	9.132	11.024	12.944
8	Sentajo Raya	5.244	5.971	6.634
9	Benai	3.232	3.829	4.230
10	Kuantan Hilir	2.544	3.041	3.292
11	Pangean	3.253	4.017	4.686
12	Logas Tanah Darat	3.701	4.430	4.674
13	Kuantan Hilir Seberang	1.775	2.122	2.247
14	Cerenti	2.836	3.369	3.639
15	Inuman	3.754	4.287	4.755
	Jumlah	60.112	72.126	80.987

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2019 yaitu 60.112, kemudian masyarakat yang memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2020 yaitu 72.126, kemudian masyarakat yang memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2021 yaitu 80.987 dari jumlah masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 334.943 orang. Hal tersebut menjadi bukti bahwa belum tercakupnya penerbitan Akta Kelahiran bagi seluruh penduduk Kabupaten Kuantan Singingi.

Akta Kelahiran adalah Bukti Sah mengenai Status dan Peristiwa Kelahiran Seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dilakukan secara manual atau offline. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Dasar untuk Memperoleh Pelayanan Masyarakat Lainnya. Fungsi Akta Kelahiran tersebut adalah

1. Sebagai wujud pengakuan Negara mengenai status individu,
2. perdata dan kewarganegaraan seseorang
3. Sebagai dokumen / bukti sah mengenai identitas seseorang
4. Sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain, misalnya ijazah
5. Sebagai salah satu syarat masuk sekolah TK sampai dengan Perguruan Tinggi
6. Sebagai salah satu syarat untuk melamar pekerjaan
7. Sebagai salah satu syarat pembuatan KIA
8. Sebagai salah satu syarat pengurusan tunjangan keluarga
9. Sebagai salah satu syarat pencatatan perkawinan
10. Sebagai salah satu syarat pengangkatan anak, pengesahan anak
11. Sebagai salah satu syarat pengurusan beasiswa.

Arti penting Akta Kelahiran bagi anak adalah memiliki status kewarganegaraan. Mencatatkan, mengratiskan pembuatan akta kelahiran, melindungi anak, menghargai dan mengakui status anak, penting dilakukan orangtua juga negara sebagai bentuk pemenuhan hak anak atas identitas



dirinya melalui pembuatan akta kelahiran, bagi orang tua dapat menjadi bukti bagi seorang anak yang ingin mendapat pengakuan dari orang tua kandungnya, sedangkan arti penting Akta Kelahiran bagi negara adalah melindungi dan memberikan pengakuan atas status pribadi dan status hukum termasuk kepada anak-anak. Membuat akta kelahiran, itu bentuk perlindungan dan pengakuan negara terhadap status hukum anak tentang identitas nama, tempat dan tanggal lahir, siapa orang tuanya serta kewarganegaraannya.

Sebagaimana implementasi di lapangan, pemerintah juga telah menetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 Tahun 2009 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Sarana dan Prasarana
9. Ketepatan Waktu

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekreteriat, membawahkan:
  1. Sub Bagian Perencanaan
  2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  3. Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahkan:
  1. Seksi Indetitas Penduduk
  2. Seksi Pindah datang Penduduk
  3. Seksi Pendataan Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahkan:
  1. Seksi Kelahiran
  2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
  3. Seksi Perubahan Status anak pewarganegaraan dan Kematian
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:
  1. Seksi sistim informasi Administrasi Kependudukan
  2. Seksi pengolahan dan Penyajian data Kependudukan
  3. Seksi Tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan Komunikasi





## f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan:

1. Seksi Kerjasama
2. Seksi Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan
3. Seksi Inovasi Pelayanan

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sedangkan SOP adalah suatu proses kerja dengan langkah-langkah yang di standarkan.

**Tabel I.4 : Standar Operasional Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran**

Uraian Prosedur	PELAKSANA						Mutu Baku			
	Pelayan	Operat	Jabatan Fungsio	Kasi	Kabid	Kadis	Persyarata	Waktu	Output	Ket
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Pemohon mendatangi petugas pelayanan untuk penerbitan Akte Kelahiran							F2-02 Surat asli kelahiran dari bidan/rumah sakit atau surat ket dari desa, fc surat nikah orang tua, fc KK, fc KTP saksi, fc KTP orang tua	5 menit	Sudah di verifikasi	
2. Memeriksa kelengkapan berkas data								5 menit	Persyaratannya	



pemohon /konsolidasi data pemohon									lengkap
3. Mengentry Data kedalam data base dan mencetak Akte Kelahiran								5 mrnit	Data Akta selesai di input
4. Penulisan Buku register Akte Kelahiran								5 menit	Kutipan Akta telah diparaf
5. Penandatangan Dokumen Akte Kelahiran oleh Kadis								5 mrnit	Kutipan Akta telah di tandatangan i
6. Pengarsipan oleh Petugas Kependudukan								5 menit	Pengarsipan berkas
7. Pemohon Mengambil Dokumen Akte Kelahiran di counter Pengambilan /pelayanan dan diperiksa pemohon								2 menit	Kutipan Akta

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Sesuai SOP pembuatan Akta Kelahiran menentukan Waktu penyelesaian selama 14 hari kerja dan besarnya biaya distribusinya gratis. Ada pun dari persyaratan pembuatan Akta Kelahiran adalah:

1. Surat Keterangan Kelahiran dari Bidan, Rumah Sakit, Rumah Bersalin, Puskesmas
2. Berita Acara Kepolisian dan Surat Keterangan Medis bagi anak yang tidak diketahui asal usul keberadaan orang tuanya
3. Surat Keterangan Kelahiran dari Desa/Lurah dan Formulir F2.01 yang ditanda tangani oleh Pemohon, dan diketahui Kelurahan
4. Fotokopi Akta Nikah atau Akta Perkawinan, Isbat nikah / asal – usul anak dari Pengadilan Agama, putusan atau penetapan Pengadilan Negeri
5. Fotokopi KTP / KK Orang tua dan/atau Pemohon yang masih berlaku
6. Menyertakan fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi kelahiran yang masih berlaku

Berdasarkan observasi penulis dilapangan masih ada beberapa fenomena-fenomena yang terjadi dalam pelayanan Akta Kelahiran yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sehingga banyak masyarakat yang mengeluh atas kurang maksimal dalam pelayanan tersebut.

1. Masih adanya kesalahan penulisan pada dokumen Akta Kelahiran yang membuat masyarakat harus bolak balik berkali kali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Seperti penulisan nama ayah yang ada di Akta Kelahiran contoh nama asli ayahnya Syaprion yang ada di Akta kelahiran Saprion
2. Masih kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi dalam pelayanan Akta Kelahiran. Seperti tidak melengkapi persyaratan-persyaratan pembuatan Akta Kelahiran contoh lupa membawa foto copy Akta Nikah atau Akta Perkawinan.
3. Masih adanya pegawai atau petugas yang kurang disiplin pada jam pekerjaannya akan menyebabkan pada penundaan penyelesaian pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Seperti pegawai yang terlambat masuk, seharusnya masuk bekerja jam 08.00 tapi pegawai itu masuk jam 09.00. tidak sesuai dengan peraturan yang ada di Dinas tersebut.
4. Masih adanya keterlambatan penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran oleh pegawai, tidak sesuai dengan pernyataan SOP nya. Saharusnya penyelesaian sesuai dengan pernyataan SOP selama 14 hari tapi kenyataannya lebih dari 14 hari bahkan sampai 1 bulan. Sehingga menyebabkan masyarakat banyak komplek dengan keterlambatan prosedur ini.





Berdasarkan permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kuantan Singingi belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang **“Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)”**

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: **“Bagaimanakah Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabaupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)”**

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

#### D. Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis penelitian ini merupakan salah satu bahan penembangan ilmu pengetahuan dibidang Ilmu Administrasi dan sejauh mana pelayanan yang diberikaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan menjadi dasar sebagai penelitian selanjutnya.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep dan Teori Administrasi

Administrasi dalam arti sempit, yaitu suatu proses kegiatan yang berkaitan dengan pengiriman informasi secara tertulis dimulai dari penyusunan, penulisan hingga pengiriman informasi dan sampai kepada pihak yang telah dituju (dalam Beddy Iriawan Maksudi 2017;26). dari kata administrasi (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan: catat-mencatat, surat-menyurat, pembukaan ringan, ketik-mengetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (Indrawijaya, 2010;1).

Administrasi dalam arti luas adalah sebagai proses kerja sama saat penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif (dalam Beddy Iriawan Maksudi 2017;27). Berhubung objek studi ilmu administrasi adalah manusia yang beraktivitas dalam organisasi, maka rumusan definisinya selalu diwarnai oleh spesifikasi dari faktor manusia itu sendiri.

Administrasi menurut Sondang (2014;4) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah di



ambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah di sepakati sebelumnya.

Menurut Ali (2011;19) administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi dengan awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan, dan apalagi peraturan.

Menurut Dwight Waldo, menyebutkan bahwa administrasi sebagai *cooperative rational action* (usaha kerja sama yang rasional) (dalam Syafri, 2012;11)

Menurut Gie (dalam zulkifli dan Moris, 2014;14) administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok tersebut mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses.

Menurut Tarmizi dan Hendry (2015;11) administrasi memiliki beberapa unsur yang karenanya unsur-unsur ini menjadikan administrasi itu ada. Adapun unsur-unsur yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Dua orang atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak di laksanakan
4. Peralatan dan perlengkapan

Secara umum administrasi dapat dikelompokan menjadi dua, yaitu administrasi negara dan administrasi swasta. Adminstrasi negara

berkenaan dengan pengelolaan kegiatan bersifat kenegaraan yang bertujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan, meningkatkan kesejahteraan dan memperdayakan manusia. Administrasi swasta sering disebut dengan administrasi niaga merupakan pengelolaan kegiatan usaha yang bersifat bisnis dengan tujuan utamanya adalah mencari keuntungan khususnya keuntungan finansial.

Ilmu administrasi merupakan hasil pemikiran dan penalaran manusia yang disusun berdasarkan dengan rasionalitas dan sistematika yang megungkapkan kejelasan tentang objek fenomena, yaitu menciptakan suatu keteraturan dari berbagai aksi dan reaksi yang melakukan aktivitas organisasi dalam bentuk kerja sama menuju tewujudnya tujuan tertentu.

Setiap kegiatan administrasi yang dilakukan, pasti memiliki tujuan yang telah dipakati secara kelompok yang kemudian dijadikan sebagaidasarberaktifitassehinggaaktivitas-aktivitastersebutdalam satu garis dan aluryang searah. Administrasi menentukan kemana arah dan tujuan organisasi. Administrasi sangat penting dalam menentukan dan mengatur kegiatan organisasi. Begitu juga dengan Negara sebagai organisasi publik yang begitu besar. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh aparatur Negara, tidak terlepas dari kegiatan administrasi. Pelaksanaan administrasi yang baik akan menentukan keberhasilan suatu Negara. Untuk menjalankan dan menentukan kualitas administrasi yang dijalankan oleh Negara tergantung kepada sumberdaya yang dimilikinya.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa Administrasi merupakan proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih manusia dengan menggunakan akal sehat dalam menentukan tindakan dan sikap dalam rangka mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Administrasi sebagai objek studi Ilmu Administrasi merupakan fenomena masyarakat modern. Dalam masyarakat modern sebagian kegiatan-kegiatan warga dilakukan dalam organisasi. Dengan demikian eksistensi administrasi berkaitan erat dengan organisasi.

## 2. Konsep Organisasi

Berbicara tentang penyelenggaraan pemerintahan maka tidak terlepas dari bicara tentang masalah organisasi pemerintahan sebagai salah satu faktor penunjang keberhasilan pelaksanaan pemerintahan. Organisasi adalah suatu sistem usaha kerja sama dari sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama (dalam Sjamsiar Sjamsuddin Indradi 2016;17).

Organisasi menurut Winardi (2011;15) organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aneka ragam elemen dan subsistem, diantara mana dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan.

Menurut Gibson organisasi-organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri (dalam Winardi, 2011;13).



Menurut Sunyanto (2013;37) organisasi adalah suatu bentuk kerja manusia untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi tidak lebih dari sekelompok orang berkumpul bersama di sekitar suatu teknologi yang dapat untuk menghubungkan input-input menjadi barang dan jasa yang dapat dipasarkan.

Organisasi menurut Hery (2013;1) adalah kumpulan orang-orang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi apabila beberapa orang berjuang secara bersama-sama untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

Organisasi yang efektif dapat didefinisikan sebagai kelompok dari individu yang bersama-sama berhasil mencapai tujuan, faktor yang mendukung efektivitas organisasi.

Aspek dari organisasi yang dikemukakan oleh Weber (dalam Thoah, 2011; 166) ialah bahwa suatu organisasi atau sekelompok kerja sama mempunyai unsur-unsur berikut:

1. Organisasi merupakan tata hubungan social. Dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya didalam organisasi tersebut.
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu dengan demikian, seorang individu yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak didasarkan atas kemauan sendiri. Akan tetapi mereka dibatasi oleh peraturan-peraturan tertentu.



3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata ruang yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan-kumpulan kemasyarakatan.
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu. Istilah lain dari fungsi ini ialah terdapatnya hierarki. Konsekuensinya dari adanya hierarki adalah dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan.

Organisasi merupakan suatu wadah atau suatu sistem saling mempengaruhi antara orang dalam kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi juga sebagai tata hubungan sosial. Dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya didalam organisasi tersebut. Organisasi diciptakan sebagai kolektivitas yang sengaja dibentuk untuk mencapai suatu tujuan khusus tertentu yang sedikit banyak didasarkan kepada asas keberlangsungan.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai wadah yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat serta untuk mencapai tujuan bersama.

### 3. Konsep Manajemen

Manajemen merupakan alat yang mengatur agar tercapai tujuan yang diinginkan. Karena manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Setiap organisasi memerlukan yang namanya manajemen, suatu organisasi akan tetap berjalan dan memerlukan suatu ilmu atau strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi tersebut terdapat didalam konsep manajemen, dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendayagunakan dan mengoptimalkan bantuan yan telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Stoner berpendapat bahwa msnsjemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan (dalam Zulkifli, Moris Adidi Yogia 2014; 17).

Manajemen menurut Paul Hersey dan kenneth H. Blanchar, (dalam Siswanto, 2013;2) sebagai salah satu usaha yang dilakukan dengan bersama individu satu kelompok atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen menuerut Siswanto (2013;2) manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.



Manajemen menurut Suwanto dan Doni (2014;16) manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari enam unsur (6M) yaitu: Men, Money, Methode, Material, Machine, dan Market.

Menurut Thoha (2013;8) suatu rumusan yang sering dikemukakan ialah bahwa manajemen adalah suatu proses pencapaian tujuan organisasi lewat usaha-usaha orang lain.

Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. Dapat pula digambarkan bahwa manajemen merupakan usaha kerja sama sekelompok manusia dan bukan usaha yang dilakukan oleh hanya satu orang (dalam Torang, 2013;166).

Manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Solihin, 2010;4).

Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggara berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan.

Thoha menerangkan bahwa dalam manajemen ada namanya *public manahement* yaitu adalah semua pimpinan mendorong untuk cara-cara baru



dan inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan.

Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dalam pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat:

1. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor produksi lainnya. Atau menurut Griffin, sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan serta informasi.
2. Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
3. Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### **4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fenomena sosial pada masa kini dan masa depan dalam era globalisasi ini, yang sangat menentukan adalah manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak,

dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut, tenaga, waktu, dan kemampuannya benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi maupun kepentingan individu.

Mondy menyatakan bahwa Human Resource management (HRM) is the utilization of individuals to achieve organizational objective. Atau bisa dikatakan manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Wahjono, 2015;14).

Dessler lebih menekankan pengertian MSDM dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam mengenai manusia atau aspek personal dalam pekerjaan manajemen (dalam wahjono, 2015;14).

Selanjutnya Hasibuan (2012;7) mengatakan bahwa dengan adanya manajemen daya guna dan hasil gun unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen itu antara lain adalah:

1. Man: Man dalam organisasi publik diartikan sebagai suatu yang sangat menentukan karena manusia yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tanpa manusia tidak akan ada proses kerja.
2. Money: Uang penting sebagai alat ukur dan alat ukur mengenai suatu usaha (besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang).
3. Materials (bahan-bahan/perlengkapan): Manajemen ada karena adanya kegiatan manusia secara bersama-sama untuk mengurus material.



4. Machines (alat-alat): Mesin sebagai alat bantu kerja, memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja, penggunaannya sangat tergantung kepada manusia serta mempermudah tujuan hidup manusia.
5. Method (cara-cara kerja): Tercapai atau tidaknya tujuan tergantung pada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya bekerja.
6. Market: Market dalam organisasi publik diartikan sebagai masyarakat atau warga negara anggota organisasi.

Menurut Naraini (2013;3) sumber daya manusia itu merupakan seluruh orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi, baik lembaga pemerintah maupun organisasi swasta.

Menurut Hasibuan (2012;10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Nuraini (2013;3) sumber daya manusia itu merupakan seluruh orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi, baik lembaga pemerintah maupun organisasi swasta.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan, baik individu maupun organisasi yang akan menentukan kerja

seorang pegawai. Dengan sumber daya yang berkualitas maka profesionalisme kinerja pegawai akan meningkat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kabupaten Kuantan Singingi.

### 5. Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Gronros (dalam Maulidiah 2014;39) bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas, dan sifat tidak berwujud diatas menekankan bahwa pelayanan merupakan hasil dari interaksi antar unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai pemberi pelayanan.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari bahasan di atas, di temukan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Werrela (dalam Maulidiah 2014;41) menyebutkan pelayanan adalah merupakan suatu bentuk dari perbuatan, suatu kinerja atau suatu

bentuk usaha jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif di dalam suatu produksi.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2010;4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sampara yang dikutip oleh (2010;5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Jenis-jenis pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu:

1. Layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Dengan jiwa dan falsafah bahwa pelayanan adalah awal dari sebuah pembelian (bagi pelayan untuk keuntungan) dan pelayanan adalah awal memberdayakan. Perlu dikenali bahwa alur pelayanan dapat dibagi dalam dua bagian yaitu:

1. Pelayanan internal (bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan) yang meliputi:





a. Pelayanan vertikal, yakni pelayanan dari pimpinan/manajemen kepada unit atau anggota organisasi.

b. Pelayanan horisontal dan diagonal, yakni dari pelayanan unit/anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.

2. Pelayanan eksternal, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat atau di luar organisasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Pelayanan managerial, yaitu pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.

b. Pelayanan mikro, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Milik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat



Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Paspor, Sertifikat Kepemilikan.

2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, peeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.

#### 6. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut Grongors (dalam Maulidiah, 2014;39) pelayanan publik merupakan suatu rangkaian dari aktivitas dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi dan unsur konsumen sebagai penrima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai pemberi pelayanan.



Menurut Harbani Pasolong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat di defenisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat, Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ waktu pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di defenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsispnya menjadi tanggung jawab yang dinlaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkung badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat



maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum diberikan dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga bisa memuaskan masyarakat.

Dalam (Hayat 2017:27) optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan cita-cita masyarakat. Tercapainya refoemasi birokrasi dan good governance salah satunya adalah mempengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati

oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian adalah jangkawaktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan di lakukan dengan pedoman tertentu yang di atur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah sesuai pasal 21 undang-undang No 25 tahun 2009 adalah komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum

Peraturan perundangan yang menjadi dasar

2. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrative

3. System, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang di bekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

4. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang diperlukan

5. Biaya tarif ongkos yang dikenakan kepada penerima dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan

6. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

7. Sarana prasarana atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

8. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman

9. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atas langsung pelaksana





10. Penanganan pengaduan, sarana dan prasarana dan masukan tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut
11. Jumlah pelaksana tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan tanggung jawab
14. Evaluasi kinerja pelaksana untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai standar pelayanan

Dalam (Hayat 2017;39) selain SOP atau tata kerja organisasi, standar pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan (LAN, 2010) meliputi pelayanan standar waktu pelayanan, biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan.

Menurut (Zeithaml-Parasurman-Berry) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian adalah jangkawaktuyang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.



4. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## B. Kerangka Pikir

**Gambar II.1** :Kerangka Pikir pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi



*Modifikasi penulis ; 2021*



### C. Konsep Operasional

Untuk menghindari dari kesalahan pemahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. Administrasi adalah kerja sama sejumlah manusia dalam hal yang rasional diselenggarakan untuk pencapaian tujuan tertentu.
2. Organisasi adalah proses suatu rangkaian sistem yang terbentuk atas keinginan untuk suatu tujuan dan pandangan yang lahir dari kerja sama dua orang atau lebih.
3. Manajemen adalah suatu cara atau mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.
4. MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) ialah usaha membentuk sumber daya manusia menjadi sumber daya yang berkualitas yang dapat berguna dalam mengefesiensikan tujuan organisasi.
5. Pelayanan menurut Gronros (dalam Maulidiah 2014;39) bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas, dan sifat tidak berwujud diatas menekankan bahwa pelayanan merupakan hasil dari interaksi antar unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai pemberi pelayanan.
6. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan pelayanan

prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara.

7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi merupakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melakukan penyelenggara urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
8. Kabupaten adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah provinsi, yang dipimpin oleh seorang Bupati. Selain Kabupaten, pembagian wilayah administratif setelah provinsi adalah kota. Secara umum, baik Kabupaten dan Kota memiliki wewenang yang sama.
9. Standar operesional prosedur adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif.
10. Akta Kelahiran adalah Bukti Sah mengenai Status dan Peristiwa Kelahiran Seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
11. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
12. Waktu penyelesaian adalah jangkawaktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
13. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

14. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

15. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

16. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### D. Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Operasional Variabel Pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Item Penilaian 4	Ukuran 5
Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib yang ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan (Zeithaml-Parasurman-berry)	Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	1. Prosedur pelayanan	a. informasi prosedur b. kemudahan mendapat pelayanan c. kejelasan persyaratan	Baik Cukup baik Kurang baik
		2. Waktu penyelesaian	a. Kepastian waktu penyelesaian b. proses pelayanan cepat c. waktu pelayanan	Baik Kurang baik Cukup baik
		3. biaya pelayanan	a. kesesuaian biaya b. biaya tambahan c. kepastian biaya	Baik Cukup baik Kurang baik
		4. produk pelayanan	a. ketepatan data pelayanan b. hasil produk pelayanan	Baik Kurang baik Cukup baik



1	2	3	4	5
		5. Sarana dan prasaranan	c. perbedaan produk a. kelengkapan pelayanan b. adanya tenaga keamanan c. lingkungan nyaman	Baik Cukup baik Kurang baik
		6. Kompetensi petugas pemberi layanan	a. disiplin petugas b. keramahan petugas c. penempatan petugas	Baik Cukup baik Kurang baik

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

#### E. Teknik Pengukuran

Guna mengetahui Pelayanan Publik Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka dilakukan pengukuran secara keseluruhan dengan tiga tingkatan atau variasi penilaian yaitu sebagai berikut:

1. Baik
2. Cukup Baik
3. Kurang Baik

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan presentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Baik : Apabila penilaian terhadap Indikator Pelayanan Publik Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kuantan Singingi pelayanan Akta Kelahiran pada presentase 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pelayanan Akta Kelahiran pada presentase 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilain terhadap Indikator terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi palayanan Akta Kelahiran pada presentase 1-33%

Adapun pengukuran untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

a. Prosedur

Baik : Jika rata-rata responden terhadap idikator prosedur berada pada skala 67-100%

Kuarang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator prosedur berada pada skala 34-66%

Tidak Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator prosedur berada pada skala 1-33%

b. Waktu penyelesaian

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada skala 67-100%



Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada skala 34-66%

Tidak Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada skala 1-33%

c. Biaya pelayanan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator biaya pelayanan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator biaya pelayanan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator biaya pelayanan berada pada skala 1-33%

d. Produk pelayanan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator produk pelayanan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator produk pelayanan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator produk pelayanan berada pada skala 1-33%

e. Sarana dan prasarana

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator sarana dan prasarana berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator sarana dan prasarana berada pada skala 34-66%





Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator sarana dan prasarana berada pada skala 1-33%

f. Kompetensi petugas pemberi layanan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kompetensi petugas pemberi layanan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kompetensi petugas pemberi layanan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator kompetensi petugas pemberi layanan berada pada skala 1-33%



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan tipe *Survey deskriptif*, dan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2003;16) analisa kuantitatif adalah analisa data penelitian berupa angka-angka, untuk mengukur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kuantan Singingi yang beralamat di Kompleks Perkantoran Bupati Kabupaten Kuantan Singingi. Alasannya pelayanan Akta Kelahiran ini masih belum berjalan dengan maksimal dan masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui mengenai pelayanan Akta Kelahiran.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013;18) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

## 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2013;81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus betul-betul representatif (mewakili).

**Tabel III.1 :Populasi dan Sampel Penelitian Pelaksanaan Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	1	1	100%
2	Kepala bidang pelayanan umum Akta Kelahiran	1	1	100%
3	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	1	1	100%
4	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	24	10	42%
5	Masyarakat yang sedang mengurus	70	20	28%
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>33</b>	<b>34%</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022*

### D. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono 2011;91).



Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Dinas dan Kepala Bidang pelayanan umum Akta Kelahiran digunakan teknik sampel jenuh atau sensus, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian.
- b. Sekretaris Dinas dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan teknik penarikan sampel yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel berdasarkan penilaian peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas (memenuhi persyaratan) untuk dijadikan sampel.
- c. Untuk masyarakat, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan sampelnya. Karena tentunya penulis mengambil sampel berdasarkan hasil pelayanan yang diterima masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

#### E. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer yaitu data utama yang diperoleh penulis melalui responden penelitian yang telah ditetapkan, melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Data yang dikumpulkan dari responden.
2. Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, (Marzuki, 2009). Data sekunder dapat di peroleh dari bahan pustaka, jurnal-jurnal, buku-buku serta yang berhubungan dengan materi kajian.

## F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (daftar pertanyaan), yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis sesuai permasalahan penelitian, kemudian disebarkan kepada responden terpilih untuk di isi sesuai dengan alternatif dan jawaban yang telah disediakan
2. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dilapangan dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan. Disni peneliti langsung melakukan observasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kuantan Singigi
3. Wawancara, yaitu kegiatan penulis berdialog langsung secara lisan dengan kepala Dnas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan singingi
4. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yaitu dengan cara mengumpulkan ata dan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen elektronik.

## G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data di kelompokkan menurut jenisnya, data tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif analitik



melalui pendekatan kuantitatif (angka-angka) berdasarkan frekuensi responden disajikan dalam bentuk tabel dan uraian bentuk penjelasan, sehubungan dengan Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

#### H. Jadwal Penelitian

**Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Analisis Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan minggu ke-																				
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan UP																					
2	Seminar UP																					
3	Revisi UP																					
4	Revisi Kuissioner																					
5	Rekomendasi Survey																					
6	Survey Lapangan																					
7	Analisis Data																					
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																					
9	Konsultasi RevisiSkripsi																					
10	Ujian Konferehensif																					
11	Revisi Skripsi																					
12	Penggandaan Skripsi																					

Sumber: Modifikasi Penulis 2022



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi

Kabupaten Kuantan Singingi adalah beberapa kecamatan dibawah Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 Kabupaten Indragiri Hulu dimekarkan menjadi 2 Kabupaten yaitu Kabupaten Indragiri Hulu dan Kabupaten Kuantan Singingi. Saat ini Kabupaten Kuantan Singingi telah menjadi Kabupaten definitif yang memiliki 15 Kecamatan. Berdasarkan Peta Rupa Bumi Kabupaten Kuantan Singingi terletak antara 0°00-1°00 lintang selatan dan 101°02-101°55 bujur timur. Dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Selatan : Provinsi Jambi
- Sebelah Barat : Provinsi Sumatra Barat
- Sebelah Timur : Kabupaten Indragiri Hulu

Luas wilayah Kabupaten Kuantan Singingi ± 7.656,03 Km<sup>2</sup> dengan jarak dari permukaan laut 120 Km dan ketinggian berkisar 25-30 meter diatas permukaan laut. Jarak lurus ibukota Kecamatan yang terdekat dengan ibukota Kabupaten adalah ibukota Kecamatan Kuantan Tengah. Sedangkan jarak yang terjauh adalah ibukota Kecamatan Cerenti.

Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 32,6°C-36,5°C dan suhu minimum berkisar antara 19,2°C-22°C. Curah hujan pada 2014 berkisar antara 108,25-329,85 mm per tahun dengan keadaan musim hujan jatuh pada bulan September s/d Februari dan musim kemarau jatuh pada bulan Maret s/d Agustus.

Pada tahun 2001, saat awal terbentuknya Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari 6 Kecamatan definitif dan 6 Kecamatan pembantu, yang mencakup 10 kelurahan, 189 desa definitif dan satu desa persiapan. Berdasarkan Perda No. 16 tahun 2002, maka pada tahun 2002 Kabupaten Kuantan Singingi menjadi 12 Kecamatan definitif dengan 10 kelurahan dan 190 desa definitif.

Pada Juli 2012, terjadi lagi pemekaran Kabupaten Kuantan Singingi dimekarkan menjadi 15 Kecamatan, dengan tambahan Kecamatan Pucuk Rantau, Kecamatan Sentajo Raya, dan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang. Kini Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari 15 Kecamatan dengan 11 kelurahan dan 218 desa.

Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi secara administrasi pemerintahan terbagi atas 15 Kecamatan, yang dibagi lagi menjadi 218 desa dan 11 kelurahan atau total desa dan kelurahan adalah 229 desa/kelurahan. Pada tabel dibawah ini dikemukakan nama-nama Kecamatan dan ibukotanya serta jumlah desa dan kelurahan pada masing-masing Kecamatan tersebut.



**Tabel VI.1 :Status Daerah Per Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021**

Kecamatan	Ibukota	Desa	Kelurahan
1. Kuantan Mudik	Lubuk Jambi	23	1
2. Hulu Kuantan	Lubuk Ambacang	12	-
3. Gunung Toar	Kampung Baru	14	-
4. Pucuk Rantau	Pangkalan	10	-
5. Singingi	Muara Lembu	13	1
6. Singingi Hilir	Koto Baru	12	-
7. Kuantan Tengah	Teluk Kuantan	20	3
8. Sentajo Raya	Koto Sentajo	14	1
9. Benai	Benai	15	1
10. Kuantan Hilir	Baserah	14	2
11. Pangean	Pangean	17	-
12. Logas Tanah Darat	Perhentian Luas	15	-
13. Kuantan Hilir Seberang	Koto Rajo	14	-
14. Cerenti	Cerenti	11	2
15. Inuman	Inuman	14	-

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi*

Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2021 tercatat sebanyak 339.062 jiwa yang terdiri 172.552 jiwa laki-laki dan 166.510 jiwa perempuan. Kecamatan yang paling banyak penduduknya adalah Kecamatan Kuantan Tengah yaitu 51.894 jiwa dan Kecamatan yang paling sedikit penduduknya adalah Kecamatan Hulu Kuantan yaitu 9.252 jiwa.

Berdasarkan data dari Departemen Agama Kabupaten Kuantan Singingi, penduduk Kabupaten Kuantan Singingi mayoritas beragama Islam (322.512 orang), diikuti oleh Protestan (1.434 orang), Khatolik (571 orang), dan Budha (102 orang).



## B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang dibentuk guna memberi jasa pelayanan kepada publik dibidang kependudukan dan pencatatan sipil di dalam pembuatan atau penerbitan identitas penduduk sehingga dengan adanya Dinas Kependudukan dan pencatata Sipil maka suatu wilayah akan tertib khususnya bidang adminstrasi.

Selanjutnya tugas dari Dinas Kependudukan dan pencatata Sipil diantaranya sebagai berikut:

1. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL)
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3. Administrasi Penduduk Datang
4. Administrasi Penduduk Pindah
5. Penerbitan Akta Kelahiran
6. Penerbitan Akta Perkawinan
7. Penerbitan Akta Kematian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelaksanaan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil

3. Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya

Adapun visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi yang Berbudaya, Religius, Maju, Berwawasan, Sejahtera dan Harmonis (Kuantan Singingi Sebagai Negeri Bermarwah di Provinsi Riau Tahun 2026).

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

1. Terwujudnya tatanan kehidupan masyarakat yang agamis, harmonis, aman dan memiliki semangat dan jiwa batobo dalam lingkup masyarakat yang berbudaya dan bermartabat
2. Terwujudnya manajemen birokrasi pemerintahan yang profesional melalui tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, berwawasan dan demokratis
3. Meningkatkan kualitas pembangunan manusia yang memiliki daya saing
4. Terwujudnya pembangunan infrastruktur berbasis tata ruang wilayah yang handal dan terintegrasi melalui keterpaduan pembangunan kota dan desa serta lingkungan hidup yang asri dan berkelanjutan.

### C. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan peraturan Bupati Kuantan Singingi No 22 Tahun 2009 telah ditetapkan penjabaran tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina, dan mengendalikan serta melaksanakan kewenangan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Susunan organisasi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari:

#### 1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

#### 2. Sekreteriat

a. Sekretaris bertugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

b. Sekretaris Dinas dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:

- 1) Pelaksanaan koordinasi program dan kegiatan antar bidang
- 2) Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran
- 3) Pelaksanaan pengelolaan dan pengendalian keuangan



- 4) Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara
- 5) Pengelolaan urusan ASN
- 6) Melaksanakan pengelolaan administrasi program, perencanaan, laporan LKJLP, laporan penja, IKU, renja dan renstra
- 7) Melaksanakan koordinasi penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan standar operasional prosedur (SOP)
- 8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya

### 3. Sub Bagian Perencanaan

- a. Sub bagian perencanaan mempunyai tugas melakukan peyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran.
- b. Sub bagian perencanaan dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja dinas
  - 2) Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data dinas
  - 3) Melakukan study dan survey/identifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait
  - 4) Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran



- 5) Menghimpun dan mempersiapkan bahan laporan kemajuan fisik dan keuangan secara periodik setiap bulan

4. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- a. Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan rumah tangga dan penataan barang milik Negara
- b. Sub bagian umum dan kepegawaian dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian
  - 2) Pengelolaan administrasi perlengkapan meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pendistribusian/pemanfaatan, pemeliharaan dan inventarisasi barang perlengkapan rumah tangga dinas
  - 3) Mengatur alur surat masuk dan keluar
  - 4) Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor
  - 5) Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan barang lainnya
  - 6) Menyusun rencana kebutuhan dan pengembangan kepegawaian di lingkungan dinas



7) Membuat konsep surat Dinas yang menyangkut kepegawaian, berupa kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala dan masalah lainnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian

8) Menyusun daftar urut kepangkatan (DUK) untuk disampaikan pada badan kepegawaian daerah Kabupaten Kuantan Singingi

9) Menyusun dan mempersiapkan bahan administrasi kepegawaian yang meliputi gaji berkala, kenaikan pangkat, cuti, pensiun, kartu pegawai, karis/karsu, taspen, BPJS serta pengusulan pemberian penghargaan

10) Merekapitulasi daftar hadir pegawai, dinas luar, sakit dan pegawai yang sedang cuti dengan mempedomani laporan daftar hadir yang ada sebagai bahan laporan pada atasan

5. Sub Bagian Keuangan

a. Sub bagian keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan

b. Sub bagian keuangan dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:

1) Mengelola administrasi dan penatausahaan keuangan dinas

2) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap bendaharawan dinas

3) Membuat konsep surat pencairan dan (SPD) kegiatan rutin dan bidang-bidang atas dasar permintaan dari rutin dan bidang-





bidang/PPTK dalam rangka pengajuan SPD ke bendahara umum daerah (BUD)

- 4) Meneliti konsep SPD, mencatat SPD dan membuat laporan bulanan SPD yang telah diterbitkan
- 5) Mengajukan surat permintaan pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin
- 6) Memeriksa (verifikasi) SPP kegiatan rutin dan bidang-bidang
- 7) Meneliti SPP-LS, SPP-UP, SPP-TU gaji dan tunjangan PNS lainnya yang disampaikan bendaharawan pengeluaran
- 8) Meneliti/membuat surat perintah membayar (SPM) yang akan diterbitkan pengguna anggaran
- 9) Mengajukan SPM yang telah dibuat kepada bendahara umum daerah (BUD), dan mencatat SP2D serta membuat laporan bulan SP2D yang telah diterbitkan
- 10) Meneliti, mengawasi dan mengurus pelaksanaan pembukuan penerima dan pengeluaran belanja SPKD
- 11) Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawan

#### 6. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk



b. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 2) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 4) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- 5) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk
- 6) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk
- 7) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk

7. Seksi Identitas Penduduk

a. Seksi identitas penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk

b. Seksi identitas penduduk dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:

- 1) Merencanakan kegiatan pada seksi identitas penduduk
- 2) Melakukan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk (KK dan KTP/KIA) untuk WNI/WNA
- 3) Melakukan monitoring dan evaluasi identitas kependudukan
- 4) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang



5) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

8. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

a. Seksi pindah datang dan pendataan penduduk mempunyai tugas melakukan persiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk

b. Seksi pindah datang dan pendataan penduduk dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:

- 1) Merencanakan kegiatan seksi pindah datang dan pendataan penduduk
- 2) Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk
- 3) Melakukan tindakan/operasional kependudukan beserta instansi terkait
- 4) Memproses surat pindah datang
- 5) Menerbitkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk rentan administrasi kependudukan dengan menerbitkan surat keterangan pengganti tanda identitas (SKPTI)
- 6) Melakukan monitoring dan evaluasi dokumen kependudukan
- 7) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait tentang penduduk tanpa dokumen dan penduduk rentan administrasi kependudukan
- 8) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang





- 9) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

9. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- a. Bidang pelayanan pencatatan sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil
- b. Bidang pelayanan pencatatan sipil dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
- 1) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil
  - 2) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil
  - 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
  - 4) Pelaksanaan pencatatan sipil
  - 5) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil
  - 6) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil
  - 7) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil

10. Seksi Kelahiran dan Kematian

- a. Seksi kelahiran dan kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pencatatan kelahiran dan kematian
- b. Seksi kelahiran dan kematian dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
- 1) Merencanakan kegiatan pada seksi kelahiran dan kematian



- 2) Memverifikasi permohonan administrasi kelahiran dan kematian
- 3) Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan Akta Kelahiran dan kematian
- 4) Melaksanakan penyelesaian masalah administrasi kelahiran dan kematian
- 5) Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kelahiran dan kematian
- 6) Mengarsipkan dokumen administrasi kelahiran dan kematian
- 7) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

11. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan

- a. Seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian, perubahan status anak pewarganegaraan
- b. Seksi perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan dalam melakukan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan



- 2) Memverifikasi permohonan administrasi perkawinan, perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan
- 3) Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan, perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan
- 4) Melaksanakan penyelesaian masalah administrasi perkawinan, perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan

## 12. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- a. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- b. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dalam melakukan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Penyusun perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
  - 2) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi





- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sitem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- 4) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

### 13. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

- a. Seksi sistem informasi administrasi kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan
- b. Seksi sistem informasi administrasi kependudukan dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Menyusun rencana kegiatan seksi sistem informasi administrasi kependudukan
  - 2) Meyusun kebijakan teknis sistem informasi administrasi kependudukan
  - 3) Menyiapkan bahan sistem informasi administrasi kependudukan
  - 4) Melaksanakan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan



- 5) Melaksanakan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data skala Kabupaten
- 6) Mempersiapkan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai tingkat Kecamatan sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan

#### 14. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

- a. Seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan data, tata kelola dan SDM teknologi informasi dan komunikasi
- b. Seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Menyusun rencana kegiatan seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan
  - 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan
  - 3) Mengumpulkan, mengolah dan memutakhirkan data kependudukan dan pencatatan sipil
  - 4) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap administrator data base (ADB)
  - 5) Menyiapkan operator dan teknisi sistem pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan
  - 6) Menyajikan statistik kependudukan



- 7) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

#### 15. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- a. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- b. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Penyusun perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
  - 2) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
  - 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
  - 4) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan
  - 5) Pelaksanaan kerjasama pelayanan administrasi kependudukan





- 6) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 7) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan

#### 16. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

- a. Seksi kerjasama dan inovasi pelayanan mempunyai tugas melakukan persiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- b. Seksi kerjasama dan inovasi pelayanan dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Penyusun perencanaan kerja seksi kerjasama dan inovasi pelayanan
  - 2) Perumusan kebijakan teknis kerjasama antar instansi dan inovasi pelayanan kependudukan
  - 3) Melaksanakan koordinasi, kerjasama antar kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga dalam urusan pemanfaatan data kependudukan
  - 4) Melaksanakan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
  - 5) Merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
  - 6) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang



- 7) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

#### 17. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

- a. Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- b. Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
  - 1) Penyusunan perencanaan kerja seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
  - 2) Perumusan kebijakan teknis seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
  - 3) Menyiapkan bahan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka pemanfaatan dan penggunaan data kependudukan
  - 4) Memberikan pelayanan terhadap lembaga/instansi/pihak ketiga yang memerlukan data kependudukan
  - 5) Melakukan pengawasan terhadap pemanfaatn dan penggunaan data dokumen kependudukan
  - 6) Melaksanakan pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
  - 7) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang



- 8) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

#### **D. Sumber Daya Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

Dalam menjalankan tugas dan fungsi, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi perlu didukung dengan sumber daya aparatur yang handal dan profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan peraturan Bupati Kuantan Singingi No 22 Tahun 2009 telah ditetapkan penjabaran tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dimana jumlah pegawainya sebanyak 24 orang. Dengan klasifikasi tingkat pendidikan sebagai berikut

**Tabel IV.2 : Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata II (S2)	6 Orang
2	Strata I (S1)	17 Orang
3	Tamatan SMA	1 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>24 Orang</b>

*Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2022*

Dari tabel VI.2 diatas dapat diketahui bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tingkat pendidikan paling dominan ialah tingkat Strata I (S1) sebanyak 17 orang sehingga sumber daya



manusia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dikategorikan sudah cukup memadai dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk klasifikasi jumlah pegawai menurut Golongan adalah sebagai berikut:

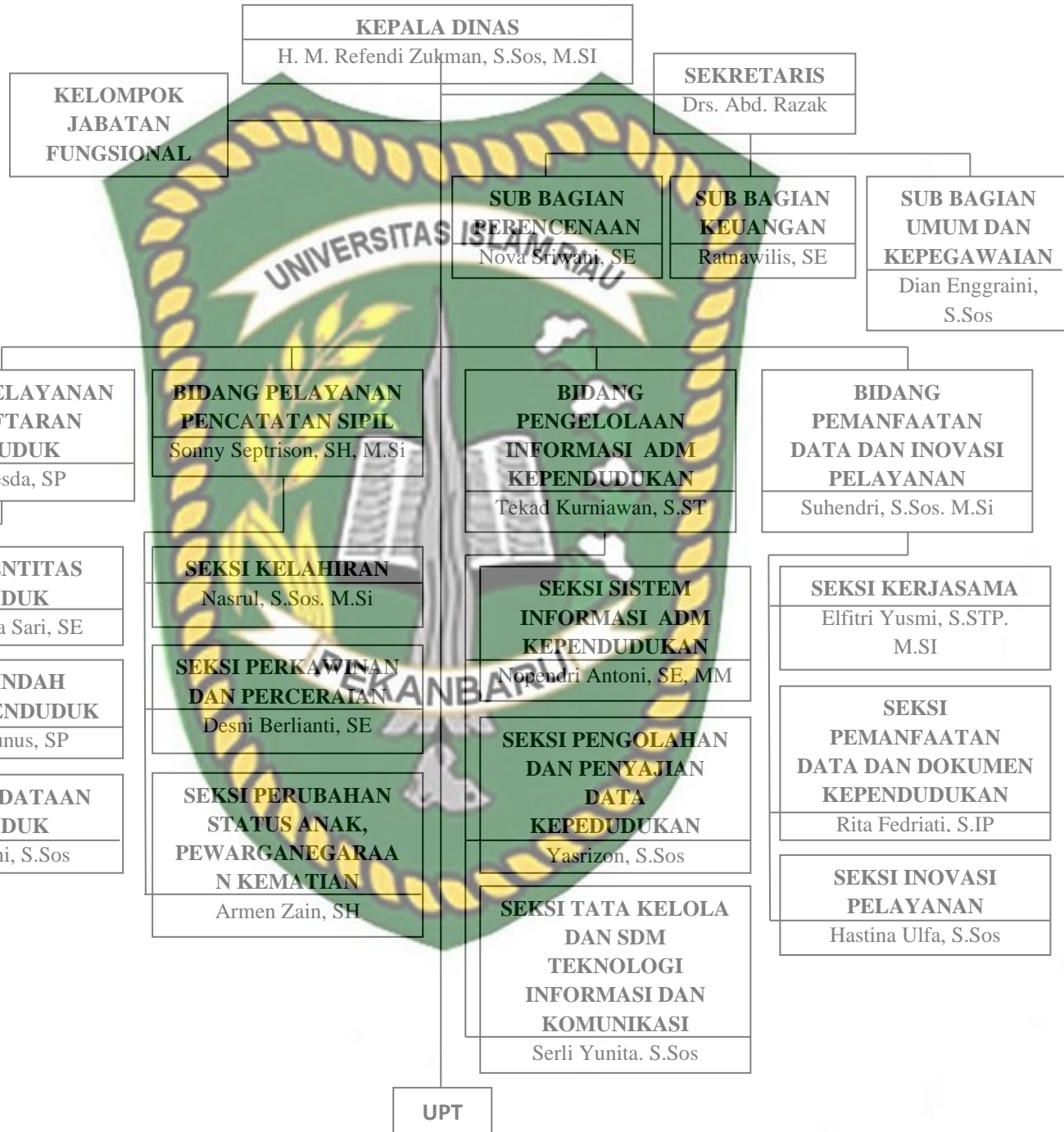
**Tabel IV.3 : Jumlah Pegawai Menurut Golongan Tahun 2022**

No	Golongan	Jumlah
1	Golongan IV/A	4 Orang
2	Golongan IV/B	1 Orang
3	Golongan IV/C	1 Orang
4	Golongan III/A	2 Orang
5	Golongan III/C	7 Orang
6	Golongan III/D	8 Orang
7	Golongan II/C	1 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>24 Orang</b>

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2022

Dari tabel IV.3 diatas dapat diketahui jumlah pegawai atau sumber daya yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi menurut Golongan yaitu di dominasi oleh Golongan III/D sebanyak 8 orang, hal ini dirasa pegawai sudah memiliki skil dan kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada para pegawai sehingga mendapat hasil yang optimal.

**Gambar VI.1 :Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2022

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Pada bab V ini penulis akan menjelaskan atau menggambarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terhadap pengurusan Akta Kelahiran. Namun sebelum memasuki hasil dari penelitian penulis ingin terlebih dahulu menjelaskan identitas responden yang penulis anggap merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Adapun identitas responden yang ingin penulis jelaskan adalah sebagai berikut:

##### 1. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat diperlukan didalam melaksanakan suatu pekerjaan dan diyakini berpengaruh terhadap kemampuan seseorang dalam memberikan penilaian pada suatu permasalahan dan juga akan mempengaruhi cara berfikir dan tingkat wawasan yang dimiliki seseorang. Oleh karena itu penulis menilai sangat perlu memberikan penjelasan identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:



**Tabel V.1 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMP	3	9%
2	SMA	7	21%
3	Strata I (S1)	20	61%
4	Strata II (S2)	3	9%
	Jumlah	33	100%

Sumber : Data Hasil Olahan 2022

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang paling dominan yaitu tingkat pendidikan Strata I (S1) sebanyak 20 orang. Dan responden mayoritas lulusan Strata I (S1) ini dinilai sudah memiliki tingkat kemampuan pemahaman yang baik terhadap pengurusan administrasi kependudukan dalam hal ini Akta Kelahiran. Namun masih ada sebagian masyarakat yang berpendidikan SMP hal ini disebabkan karena keterbatasan biaya mereka untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat lebih tinggi.

## 2. Usian Responden

Usia merupakan salah satu faktor yang cukup menentukan semangat kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Maka pada tabel berikut ini penulis akan memaparkan identitas responden berdasarkan usia:

**Tabel V.2 : Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia Responde	Jumlah	Presentase
1	17-30 Tahun	15	45%
2	31-40 Tahun	10	30%
3	41 Tahun ke atas	8	24%
	Jumlah	33	100%

Sumber: Data Hasil Olahan 2022

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat diketahui bahwa kebanyakan usia responden berada pada kisaran umur 17-30 tahun sebesar 45%, tingkat usia tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah usia muda dan masih produktif. Hal ini disebabkan karena dalam pengurusan Akta Kelahiran yang paling dominan dilakukan oleh masyarakat yang masih berusia produktif karena masih bisa melahirkan

### 3. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, maka penulis akan menjabarkan pada tabel berikut ini:

**Tabel V.3 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	14	42%
2	Perempuan	19	57%
	Jumlah	33	100%

Sumber: Data Hasil Olahan 2022

Dari tabel V.3 di atas dapat dilihat bahwa dari 33 orang yang merupakan responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang sedangkan laki-laki sebanyak 14 orang. Dari tabel diatas terlihat bahwa masyarakat yang sering melakukan pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi di dominasi oleh sekelompok perempuan. Hal ini disebabkan tingkat kesadaran perempuan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi lebih tinggi akan pentingnya pembuatan Akta Kelahiran, selain

itu faktor kedekatan perempuan sebagai ibu dari anaknya yang membuat mereka lebih peduli atas identitas anaknya dibandingkan kaum laki-laki.

## B.Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi maka didapatkan data dari responden yang berupa alat pengumpulan data yaitu kuesioner dan wawancara, setelah menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara dan observasi ke lokasi penelitian yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi maka didapatilah hasil penelitian yang akan dijelaskan suatu persatu atau perindikator yang dapat dilihat dibawah ini:

### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan pelayanan sejak permohonan mengajukan permohonan hingga selesainya proses pelayanan. Prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan sipil oleh suatu instansi pemerintah harus efektif dan efisien agar penyelenggaraan pelayanan sipil dapat berjalan dengan tertib dan lancar. Untuk mengetahui prosedur yang ditetapkan dalam pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka dapat dilihat tanggapan dari masyarakat sebagai pemohonan Akta Kelahiran sebagai berikut:



**Tabel V.4 :Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai prosedur Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya tempat informasi prosedur	7	11	2	20
2	Pelayanan pengurusan sudah baik	8	9	3	20
3	Jelasnya tempat bertanya jika tidak ada kejelasan persyaratan	17	2	1	20
<b>Jumlah</b>		32	22	6	60
<b>Rata-rata</b>		11	7	2	20
<b>Persentase</b>		55%	35%	10%	100%
<b>Skala pengukuran</b>		34%-66%			
<b>Kategori</b>		Cukup baik			

*Sumber : Data Hasil Olahan 2022*

Berdasarkan tabel V.4 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, masyarakat yang memberikan tanggapan baik rata-rata 11 orang dengan persentase 55%. Alasannya masyarakat berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah sangat jelas dan mudah dipahami. Sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik berjumlah rata-rata 7 orang dengan persentase 35%. Alasannya masyarakat mengatakan masih adanya kendala waktu yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengurus pembuatan Akta Kelahiran yang harus menunggu cukup lama. Dan masyarakat yang memberikan tanggapan kurang baik berjumlah rata-rata 2 orang. Alasannya masyarakat berpendapat bahwa prosedur

pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi hanya berupa sehelai kertas kecil saja yang ditempelkan di dinding dan masyarakat menilai pegawai masih kurang memberikan informasi mengenai persyaratan dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran sehingga masyarakat ada yang harus mengulang pengurusan karena syarat-syarat yang tidak lengkap.

Kemudian berdasarkan observasi peneliti lapangan mengenai indikator prosedur pelayanan berada pada kategori cukup baik. Dikarenakan perlu adanya peningkatan dan perbaikan dalam bentuk prosedur pelayanan pengurusan Akta Kelahiran supaya tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

Dari hasil penyebaran kuisioner dan observasi penulis menyimpulkan bahwa indikator prosedur pelayanan berada pada kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan bentuk prosedur pelayanan hanya berupa sehelai kertas kecil saja yang ditempelkan di dinding. Sehingga mengenai informasi dan persyaratan dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran ada yang harus mengulang pengurusan karena syarat-syarat yang tidak lengkap sehingga memakan waktu yang cukup lama.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil tanggapan dari responden pegawai mengenai indikator prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.5 : Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya tempat informasi prosedur	10	–	–	10
2	Pelayanan pengurusan sudah baik	8	2	–	10
3	Jelasnya tempat bertanya jika tidak ada kejelasan persyaratan	10	–	–	10
	<b>Jumlah</b>	28	2	–	30
	<b>Rata-rata</b>	9	1	–	10
	<b>Persentase</b>	90%	10%	–	100%
	<b>Skala pengukuran</b>	67%-100%			
	<b>Kategori</b>	Baik			

*Sumber : Data Hasil Olahan 2022*

Dari tabel V.5 diatas tanggapan responden pegawai mengenai prosedur pelayanan pengurusan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu berada pada kategori baik dengan rata-rata berjumlah 9 orang dengan persentase 90%. Adapun alasan pegawai terhadap jawaban tersebut adalah pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak pernah membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya. Dan apabila masyarakat ada yang kurang jelas dalam hal persyaratan, pegawai siap membantu masyarakat.

Kemudian mengenai prosedur pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran melalui wawancara dengan Kepala Dinas dengan diwakili dengan Kepala Bidang bahwa:



*Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pembuatan Akta Kelahiran sudah optimal. Disini kami menyediakan informasi tentang prosedur di tempelkan di dinding kantor. Para pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan sesuai tata cara pelayanan dan melakukan penanganan pelayanan yang baik kepada masyarakat. (wawancara dengan Kepala Bidang Bapak Sonny Septrison, SH, M.Si pada tanggal 02 Februari 2022)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang terlihat bahwa para pegawai sudah berusaha secara optimal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tata cara pelayanan yang baik dan melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kemudian berdasarkan observasi peneliti dilapangan mengenai indikator prosedur pelayanan berada pada kategori cukup baik. Dikarenakan pegawai telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus Akta Kelahiran dan melayani setiap masyarakat yang kesulitan dalam melengkapi berkas persyaratan namun masih ada juga pegawai yang terlihat melempar tanggung jawabnya kepada teman yang lain apabila ada masyarakat yang bertanya dan terkesan cuek.

Dari hasil penyebaran kuisioner, wawancara, observasi penulis menyimpulkan bahwa indikator prosedur pelayanan berada pada kategori baik. Hal ini dikarenakan pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berusaha optimal tidak pernah membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya. Dan apabila masyarakat ada yang kurang jelas dalam hal persyaratan, pegawai siap membantu masyarakat.

## 2. Waktu Penyelesaian

Waktu adalah unsur pelayanan yang penting diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat menerapkan prosedur yang efektif dan efisien agar proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat dan cepat. Kemampuan kerja sumber daya manusia dan fasilitas serta sarana prasarana yang tersedia juga sangat penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dalam waktu penyelesaian pelayanan. Adapun tanggapan responden dari masyarakat mengenai indikator waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.6 :Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Jelasnya kepastian waktu penyelesaian	7	6	7	20
2	Memberikan pelayanan dengan cepat	3	17	–	20
3	Tepatnya waktu penyelesaian	5	15	–	20
<b>Jumlah</b>		15	38	7	60
<b>Rata-rata</b>		5	13	2	20
<b>Persentase</b>		25%	65%	10%	100%
<b>Skala pengukuran</b>		34%-66%			
<b>Kategori</b>		Cukup baik			

Sumber : Data Hasil Olahan 2022

Dari tabel V.6 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden dari masyarakat berdasarkan indikator waktu penyelesaian pada kategori baik dengan rata-rata 5 orang dengan persentase 25%. Alasannya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memenuhi janji dalam menyelesaikan sebuah surat Akta Kelahiran yaitu lebih kurang 14 hari sedangkan responden masyarakat memberikan tanggapan cukup baik dengan rata-rata sebanyak 13 orang atau 65%. Adapun alasannya masyarakat menilai pegawai masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran seperti waktu penyelesaian sedikit lama dikarenakan pegawai tidak fokus dan asik mengobrol dengan temannya. Dan hasil tanggapan responden masyarakat dalam kategori kurang baik dengan rata-rata sebanyak 2 orang atau 10%.

Kemudian berdasarkan observasi penulis menyimpulkan bahwa indikator waktu penyelesaian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam kategori cukup baik. Hal ini masih ada pegawai yang bertele-tele dalam menjalankan tugasnya seperti mengobrol, memainkan hp yang membuat masyarakat cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

Dari hasil penyebaran kuisisioner dan observasi bahwa indikator waktu penyelesaian dikategorikan cukup baik. Dikarenakan waktu penyelesaian dan mendapatkan pelayanan memakan waktu sedikit lama karena pegawai tidak fokus, asyik mengobrol dengan teman-temannya dan memainkan hp saat bekerja.



Selanjutnya untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.7 :Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Jelasnya kepastian waktu penyelesaian	10	–	–	10
2	Memberikan pelayanan dengan cepat	9	1	–	10
3	Tepatnya waktu penyelesaian	8	2	–	10
	<b>Jumlah</b>	27	3	–	30
	<b>Rata-rata</b>	9	1	–	10
	<b>Persentase</b>	90%	10%	–	100%
	<b>Skala pengukuran</b>	67%-100%			
	<b>Kategori</b>	Baik			

Sumber : Data Hasil Olahan 2022

Dari tabel V.7 diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator waktu penyelesaian pengurusan pembuatan Akta Kelahiran berada pada kategori baik yaitu sebanyak 90%. Adapun alasannya pegawai telah menyelesaikan pekerjaannya lebih kurang dari 14 hari kerja.

Mengenai waktu penyelesaian dalam pengurusan Akta Kelahiran melalui wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dengan diwakili oleh Kepala Bidang:

*Untuk menyelesaikan Akta Kelahiran melalui prosedur yang ditetapkan mulai pendaftaran sampai pengisian berkas dan penyelesaian sesuai dengan ketentuan, yaitu paling lama 14 hari. Tapi sepanjang berkas atau datanya lengkap bisa ditunggu langsung diterbitkan hari itu juga (wawancara dengan Kepala Bidang Bapak Sonny Septrison, SH, M.Si pada tanggal 02 Februari 2022)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang para pegawai sudah bekerja semaksimal mungkin dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan, malahan bisa cepat selesai dari waktu yang telah ditentukan sepanjang datanya lengkap dalam melayani masyarakat dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran.

Kemudian berdasarkan observasi yang penulis lakukan untuk indikator waktu penyelesaian berada pada kategori cukup baik. Dalam hal ini waktu penyelesaian pengurusan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terkadang melebihi 14 hari kerja tetapi pegawai juga berusaha menyelesaikan sesuai waktu yang ditentukan.

Dari hasil penyebaran kuisioner, wawancara, dan observasi maka untuk indikator waktu penyelesaian dapat dikategorikan baik karena pegawai telah menyelesaikan pekerjaannya lebih kurang dari 14 hari kerja selagi data nya itu masih lengkap.

### 3. Biaya Pelayanan

Unsur biaya dalam pelayanan adalah suatu ketentuan pembayaran yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sebagai pembayaran atas layanan jasa yang disediakan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, pasal 79A pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis) seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain-lain.

Adapun tanggapan responden masyarakat mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dilihat pada tabel berikut ini:





**Tabel V.8 :Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya standar biaya	20	—	—	20
2	Mengetahui biaya pengurusan	20	—	—	20
3	Konsistennya biaya dengan standar	20	—	—	20
	<b>Jumlah</b>	60	—	—	60
	<b>Rata-rata</b>	20	—	—	20
	<b>Persentase</b>	100%	—	—	100%
	<b>Skala pengukuran</b>	67%-100%			
	<b>Kategori</b>	Baik			

*Sumber : Data Hasil Olahan 2022*

Dari tabel V.8 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator biaya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, masyarakat yang memberikan tanggapan baik dengan rata-rata berjumlah 20orang dengan persentase 100% karena biaya yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berdasarkan pada peraturan yang ada yaitu Undang-Undang 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis), sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik tidak ada dan tanggapan kurang baik juga tidak ada.

Kemudian hasil observasi indikator biaya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi di kategorikan baik karena tidak dikenakan biaya berdasarkan peraturan yang ada atau gratis.

Dari hasil penyebaran kuisioner dan observasi untuk indikator waktu penyelesaian dapat dikategorikan baik karena tidak dikenakan biaya berdasarkan peraturan yang ada atau gratis.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden dari pegawai mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.9 : Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya standar biaya	10	–	–	10
2	Mengetahui biaya pengurusan	10	–	–	10
3	Konsistennya biaya dengan standar	10	–	–	10
<b>Jumlah</b>		30	–	–	30
<b>Rata-rata</b>		10	–	–	10
<b>Persentase</b>		100%	–	–	100%
<b>Skala pengukuran</b>		67% - 100%			
<b>Kategori</b>		Baik			

*Sumber : Data Hasil Olahan 2022*

Dari tabel V.9 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai mengenai biaya pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada pada ketegori baik, dikarenakan tidak ada lagi dikenakan biaya (gratis) dalam pengurusan Akta Kelahiran.

Mengenai biaya pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran maka melalui wawancara penulis dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dengan diwakili oleh Kepala Bidang menjelaskan bahwa:

*Untuk pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau sudah gratis, oleh sebab itu masyarakat tidak akan lagi dikenakan biaya administrasi, dan apabila ada pegawai yang meminta biaya maka akan dilaporkan ke pihak yang berwajib.(wawancara dengan Kepala Bidang Bapak Sonny Septrison, SH, M.Si pada tanggal 02 Februari 2022)*

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang terlihat bahwa biaya pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran itu sudah digratiskan atau tidak dikenakan biaya lagi sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, namun apabila ada pegawai yang tertangkap tangan meminta biaya pelayanan maka akan dilaporkan ke pihak yang berwajib.

Kemudian dari observasi indikator biaya pelayanan dapat dikategorikan baik. Hal ini dikarenakan bahwa semua biaya pelayanan dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran sudah digratiskan dan tidak ada lagi terlihat pegawai yang meminta uang biaya pelayanan.



Dari penyebaran hasil kuisioner, wawancara, dan observasi maka untuk indikator biaya pelayanan dapat peneliti simpulkan baik, dikarenakan tidak ada lagi dikenakan biaya (gratis) dalam pengurusan Akta Kelahiran.

#### 4. Produk Pelayanan

Dalam hal memberikan pelayanan pada suatu instansi pemerintahan, produk pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan oleh penyedia layanan karena produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima oleh pemohon pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Adapun tanggapan responden masyarakat mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dilihat pada tabel berikut ini:



**Tabel V.10 :Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Produk Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai sudah memahami ketetapan data	4	15	1	20
2	Mengenai hasil pelayanan	8	12	—	20
3	Perbedaan pelayanan terhadap masyarakat	—	16	4	20
<b>Jumlah</b>		12	43	5	60
<b>Rata-rata</b>		4	14	2	20
<b>Persentase</b>		20%	70%	10%	100%
<b>Skala pengukuran</b>		67%-100%			
<b>Kategori</b>		Baik			

*Sumber : Data Hasil Olahan 2022*

Dari tabel V.10 diatas, maka dapat diketahui tanggapan responden masyarakat menyatakan indikator produk pelayanan dalam kategori baik dengan rata-rata sebanyak 4 orang atau 20%. Alasannya dikarenakan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi telah teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik dengan rata-rata berjumlah 14 orang atau 70%. Alasannya dikarenakan masih ada masyarakat yang terlihat masih kurang lengkap persyaratannya yang menyebabkan kesalahan dalam penulisan identitas. dan masyarakat yang memberikan tanggapan kurang baik dengan rata-rata berjumlah 2 orang atau 10%. Alasannya masyarakat masih terlihat kebingungan dalam mengurus persyaratannya tersebut.

Kemudian dari observasi dapat disimpulkan mengenai indikator produk pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam kategori cukup baik. Kerenamasih ada perbaikan lagi mengenai ketetapan data sehingga tidak adanya lagi kesalahan dalam penulisan identitas masyarakat.

Dari hasil penyebaran kuisioner dan observasi mengenai indikator produk pelayanan dikategorikan cukup baik, dikarenakan masih adanya masyarakat terlihat kurang lengkap persyaratannya untuk memenuhi identitas masyarakat sehingga menjadi adanya kesalahan dalam penulisan identitas masyarakat di dokumen Akta Kelahiran.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan respnden pegawai mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dilihat pada tabel berikut ini:





**Tabel V.11 :Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Produk Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai sudah memahami ketetapan data	10	—	—	10
2	Mengenai hasil pelayanan	10	—	—	10
3	Perbedaan pelayanan terhadap masyarakat	4	6	—	10
	<b>Jumlah</b>	24	6	—	30
	<b>Rata-rata</b>	8	2	—	10
	<b>Persentase</b>	80%	20%	—	100%
	<b>Skala pengukuran</b>	67%-100%			
	<b>Kategori</b>	Baik			

Sumber : Data Hasil Olahan 2022

Dari tabel V.11 diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai mengenai indikator produk pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam kategori baik atau 80%. Alasannya pegawai telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Mengenai indikator produk pelayanan dalam pengurusan Akta kelahiran melalui wawancara dengan Sekretrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingidengan diwakili oleh Kepala Bidang menjelaskan bahwa:

*Dalam hal produk pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam hal ini pegawai masih belum memberikan pelayanan yang maksimal dan belum baik kepada masyarakat karena adanya keterbatasan pegawai untuk memahami ketentuan data.(wawancara dengan Kepala Bidang Bapak Sonny Septrison, SH, M.Si pada tanggal 02 Februari 2022)*

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal dan belum baik karena adanya keterbatasan pegawai untuk memahami ketentuan data.

Kemudian dari hasil observasi yang penulis lakukan mengenai indikator produk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikategorikan cukup baik. Karena pegawai terlihat mendahulukan masyarakat yang terlihat berpangkat tinggi dibandingkan dengan masyarakat biasa, sehingga membuat masyarakat jadi tidak nyaman.

Dari hasil penyebaran kuisioner, wawancara, dan observasi maka untuk indikator produk pelayanan dapat dikategorikan cukup baik, di karenakan pegawai telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tapi lebih optimalkan lagi dalam memberikan pelayanan sehingga tidak adanya lagi kesalahan dalam penulisan identitas masyarakat.



## 5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana salah satu unsur penting untuk mendukung terselenggaranya suatu pelayanan yang baik dan dapat berjalan dengan maksimal. Sarana dan prasarana dalam menjalankan tugas dapat mencakup peralatan atau perlengkapan serta berbagai fasilitas yang dibutuhkan dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelayanan akan berlangsung dengan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun tanggapan responden masyarakat mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.12 :Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedianya peralatan komputer, laptop, printer, dll	8	9	3	20
2	Tersedianya ruang pelayanan	19	-	1	20
3	Mengenai lingkungan (ruang tunggu)	5	12	3	20
<b>Jumlah</b>		32	21	7	60
<b>Rata-rata</b>		11	7	2	20
<b>Persentase</b>		55%	35%	10%	100%
<b>Skala pengukuran</b>		34%-66%			
<b>Kategori</b>		Cukup baik			

Sumber : Data Hasil Olahan 2022



Dari tabel V.12 diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat terhadap indikator sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang memberikan tanggapan baik dengan rata-rata berjumlah 11 orang atau 55%. Alasannya masyarakat merasakan adanya kenyamanan dalam mengurus Akta Kelahiran, sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik dengan rata-rata berjumlah 7 orang atau 35%. Alasannya masyarakat merasa terbatasnya kursi pada ruang tunggu sehingga masyarakat banyak yang berdiri saat menunggu antrian, dan masyarakat yang memberikan tanggapan kurang baik dengan rata-rata berjumlah 2 orang atau 10%. Alasannya masyarakat merasakan kebersihan ruang tunggu dalam keadaan bersih hanya pada pagi hari saja.

Kemudian dari observasi mengenai indikator sarana dan prasarana dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini dikarenakan fasilitas sarana dan prasarana masih kurang memadai seperti terbatasnya ruang tunggu, peralatan komputer, printer dan laptop yang masih sedikit.

Dari hasil penyebaran kuisioner dan observasi untuk indikator sarana dan prasarana dapat dikategorikan cukup baik, dalam hal ini dikarenakan terbatasnya kursi diruang tunggu sehingga menyebabkan masyarakat menunggu antrian harus berdiri dan ruang tunggu kurang memadai. Bahkan sarana dan prasarana lainnya seperti komputer, laptop dan printer yang masih sedikit.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden pegawai mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.13 :Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedianya peralatan komputer, leptop, printer, dll	10	–	–	10
2	Tersedianya ruang pelayanan	10	–	–	10
3	Mengenai lingkungan (ruang tunggu)	10	–	–	10
<b>Jumlah</b>		30	–	–	30
<b>Rata-rata</b>		10	–	–	10
<b>Persentase</b>		100%	–	–	100%
<b>Skala pengukuran</b>		67%-100%			
<b>Kategori</b>		Baik			

Sumber : Data Hasil Olahan 2022

Dari tabel V.13 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai mengenai indikator sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ialah dalam kategori baik atau presentase 100%. Alasannya pegawai mengatakan sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sudah cukup memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat akan tetapi harus ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat bisa tepat waktu.

Mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pengurusan Akta Kelahiran melalui wawancara dengan Kepala Bidang menjelaskan bahwa:

*Sarana dan prasarana yang disediakan sudah ketentuan dari pemerintah dan tersedianya sarana dan prasarana tersebut sudah cukup memadai. Namun masih ada sarana dan prasarana yang kurang memadai yakni terbatasnya peralatan perangkat lunak seperti komputer dan laptop. Mengenai peralatan itu harus diperbarui terus setidaknya sekali 2 tahun harus diganti. Namun kami pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi akan berusaha seoptimal mungkin dalam melayani segala kepentingan masyarakat. (wawancara dengan Kepala Bidang Bapak Sonny Septrison, SH, M.Si pada tanggal 02 Februari 2022)*

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang terlihat bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup memadai namun pihak Dinas juga mengakui masih ada juga sarana yang belum lengkap seperti terbatasnya peralatan perangkat lunak yang membuat pekerjaan kurang optimal.

Kemudian dari hasil observasi yang penulis lakukan mengenai indikator sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikategorikan cukup baik. Dikarenakan seperti ruang tunggu yang terlalu kecil, dan terbatasnya perangkat lunak setiap laptop dan printer sehingga membuat proses pelayanan menjadi lambat.

Dari hasil penyebaran kuisioner, wawancara, dan observasi maka untuk indikator sarana dan prasarana dapat dikategorikan cukup baik karena sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil ini sudah cukup baik untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat akan tetapi harus ditingkatkan lagi agar pelayanan kepada masyarakat bisa tepat waktu dan nyaman.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugasi adalah unsur utama yang harus dimiliki oleh suatu organisasi pemerintah yang mana selalu berperan sebagai perencana juga sebagai petuas atau pegawai pelaksana proses pelayanan tersebut. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Adapun tanggapan responden masyarakat mengenai indikator kompetensi petugas dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.14 :Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Indikator Kompetensi Petugas Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai sudah disiplin	3	15	2	20
2	Sikap pegawai dalam bekerja	6	14	—	20
3	Pegawai memahami tugas	9	10	1	20
<b>Jumlah</b>		18	39	3	60
<b>Rata-rata</b>		6	13	1	20
<b>Persentase</b>		30%	65%	5%	100%
<b>Skala pengukuran</b>		34%-66%			
<b>Kategori</b>		Cukup baik			

Sumber : Data Hasil Olahan 2022

Dari tabel V.14 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat mengenai indikator kompetensi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab baik dengan rata-rata berjumlah 6 orang atau 30%. Alasannya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terlihat memahami tugas dan teliti terlebih dahulu terhadap persyaratan yang ada guna pencegahan terhadap kesalahan pembuatan. Sedangkan responden masyarakat yang memberi tanggapan cukup baik dengan rata-rata berjumlah 13 orang atau 65%. Alasannya masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam waktu jam pekerjaan sehingga membuat masyarakat merasa capek untuk menunggu, dan responden masyarakat yang memberi tanggapan kurang baik dengan rata-rata berjumlah 1 orang atau 5%. Alasannya dikarenakan masyarakat merasa masih kurang di perhatikan dalam pelayanan.

Kemudian dari observasi mengenai indikator kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam kategori baik. Dalam hal ini pegawai memahami tugas dan sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran tersebut namun masyarakat menginginkan pelayanan lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Dari hasil penyebaran kuisioner dan observasi mengenai indikator kompetensi pegawai dapat dikategorikan cukup baik. Dikarenakan masih kurangnya pegawai tidak tepat waktu untuk bekerja (tidak disiplin), akan tetapi pegawai memahami tugas dan sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil responden pegawai mengenai indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.15 :Tanggapan Responden (Pegawai) Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai sudah disiplin	10	–	–	10
2	Sikap pegawai dalam bekerja	10	–	–	10
3	Pegawai memahami tugas	10	–	–	10
<b>Jumlah</b>		30	–	–	30
<b>Rata-rata</b>		10	–	–	10
<b>Persentase</b>		100%	–	–	100%
<b>Skala pengukuran</b>		67%-100%			
<b>Kategori</b>		Baik			

Sumber : Data Hasil Olahan 2022

Dari tabel V.15 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pegawai mengenai indikator kompetensi pelaksanaan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada dala kategori baik atau 100%.



Alasannya pegawai telah bersikap sopan santun kepada masyarakat dan memberitahukan segala informasi yang diperlukan apabila masyarakat ada yang bertanya atau kebingungan.

Mengenai indikator kompetensi pelaksana dalam pengurusan Akta Kelahiran melalui wawancara dengan Kepala Bidang menjelaskan bahwa:

*Dalam kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang ada di akui 100% belum melampaui standar namun demikian pihak Dinas berupaya meningkatkan dan memberikan pembinaan dan pelatihan agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan. Agar proses pelayanan kepada masyarakat bisa optimal dikemudian hari.(wawancara dengan Kepala Bidang Bapak Sonny Septrison, SH, M.Si pada tanggal 02 Februari 2022)*

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang terlihat bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi telah melakukan pelatihan-pelatihan terhadap para pegawainya agar para pegawai bisa bekerja secara optimal, disipin dan sikap yang sopan santun untuk melayani masyarakat.

Kemudian dari hasil observasi yang penulis lakukan mengenai indikator kompetensi pegawai dapat dikategorikan cukup baik. Dikarenakan terlihat pada saat masyarakat bertanya kepada pegawai dan pegawai terlihat kebingungan dalam menjawab malah ditanya kepada teman yang lainnya.

Dari hasil penyebaran kuisioner, wawancara, dan observasi maka untuk indikator kompetensi pegawai dapat dikategorikan baik, karena pegawai telah bersikap sopan santun kepada masyarakat dan

memberitahukan segala informasi yang diperlukan apabila masyarakat ada yang bertanya atau kebingungan. Tetapi masih ada pegawai yang terlihat kebingungan dalam menjawab masyarakat.

Untuk mengetahui hasil pelayanan publik terhadap pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka dapat dilihat dari hasil perhitungan rekapitulasi pelaksanaan setiap tahapan dari indikator variabel berdasarkan tanggapan responden pada table berikut ini:

**Tabel V.16 :Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur Pelayanan	11	7	2	20
2	Waktu Penyelesaian	5	13	2	20
3	Biaya Pelayanan	20	–	–	20
4	Produk Pelayanan	4	14	2	20
5	Sarana dan Prasarana	11	7	2	20
6	Kompetensi Petugas	6	13	1	20
<b>Jumlah</b>		67	54	9	120
<b>Rata-rata</b>		11	9	1	20
<b>Persentase</b>		55%	45%	5%	100%
<b>Skala pengukuran</b>		34%-66%			
<b>Kategori</b>		Cukup baik			

*Sumber : Data Hasil Olahan 2022*

Berdasarkan tabel rekapitulasi V.16 diatas mengenai jawaban responden masyarakat tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dari 20

orang responden masyarakat yang menyatakan baik dengan persentase 55% selanjutnya yang menjawab cukup baik dengan persentase 45% dan yang mengatakan kurang baik dengan persentase 5%.

Dari analisis di atas hasil kuisioner yang telah disebarakan kepada masyarakat dan observasi peneliti dilapangan dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Berada pada kategori cukup baik. Karena melihat tingkat penilaian yang diperoleh nampaknya pelaksanaan tahapan-tahapan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tersebut belum optimal. Maka diharapkan untuk kedepannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dan dapat mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pengurusan Akta Kelahiran ini.

Selanjutnya dapat dilihat hasil perhitungan rekapitulasi pelaksanaan setiap tahapan dari indikator variabel berdasarkan tanggapan responden pegawai pada tabel berikut ini:





**Tabel V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)**

No	Item pertanyaan	Jawaban Reponden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur Pelayanan	9	1	–	10
2	Waktu Penyelesaian	9	1	–	10
3	Biaya Pelayanan	10	–	–	10
4	Produk Pelayanan	8	2	–	10
5	Sarana dan Prasarana	10	–	–	10
6	Kompetensi Petugas	10	–	–	10
	<b>Jumlah</b>	56	4	–	60
	<b>Rata-rata</b>	9	1	–	10
	<b>Persentase</b>	90%	10%	–	100%
	<b>Skala pengukuran</b>	67%-100%			
	<b>Kategori</b>	Baik			

Sumber : Data Hasil Olahan 2022

Dari tabel rekapitulasi V.17 diatas mengenai jawaban responden pegawai tentang Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dari 10 orang responden pegawai yang menyatakan baik dengan persentase 90% selanjutnya yang menjawab cukup baik dengan persentase 10% dan yang mengatakan kurang baik tidak ada.

Dari anaisis diatas hasil kuisisioner yang telah disebarakan kepada masyarakat dan observasi peneliti dilapangan dapat disimpulkan bahwa Analisi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Berada pada kategori baik. Karena

pelaksanaan tahapan-tahapan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tersebut sudah optimal. Untuk kedepannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat dan dapat mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pengurusan Akta Kelahiran ini.

### **C.Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi(Studi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran)**

Berikut ini akan di uraikan lebih lanjut mengenai beberapa hambatan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi antara lain:

1. Ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi masih terampil dalam hal ini penempatan kerja tidak tepat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dibutuhkan para pegawai yang memiliki kemampuan kerja dengan profesionalisme tinggi sehingga akan menjamin mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Pegawai tau petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi masih belum disiplin dalam melaksanakan tugasnya seperti pada waktu masuk jam kerja pegawai masih belum ada di kantor dan menjelang waktu siang hari sudah tidak

ada ditempatnya. Alasannya rapat atau dipanggil atasan yang sulit untuk dibuktikan dan sebagian ada juga yang pulang sebelum jamnya.

3. Kesadaran dari masyarakat yang masih terlihat kurang dalam pembuatan Akta Kelahiran ini masih banyak masyarakat yang belum memiliki Akta Kelahiran. Sosialisasi oleh pegawai kepada masyarakat haruslah terus dilakukan mengingat pentingnya Akta Kelahiran ini bagi masyarakat.
4. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi masih belum memadai seperti peralatan perangkat lunak seperti laptop dan printer yang masih terbatas dan juga ruang tunggu yang tidak memadai yang membuat masyarakat harus berdiri untuk menunggu proses pelayanan dikarenakan terbatasnya jumlah kursi yang ada sehingga membuat kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat dan.





## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Analisis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Indikator prosedur pelayanan berada pada kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan bentuk prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi hanya berbentuk sehelai kertas yang ditempelkan di dinding dan informasi yang kurang lengkap dari pegawai.
2. Indikator waktu penyelesaian berada pada kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan masih sering dijumpainya pegawai yang bertele-tele dalam menjalankan tugasnya seperti mengobrol, memainkan hp yang membuat masyarakat cukup lama untuk mendapatkan pelayanan dan penyelesaian pelayanan.
3. Indikator biaya pelayanan berada pada kategori baik. Hal ini dikarenakan tidak ada lagi dikenakan biaya (gratis) dalam pengurusan Akta Kelahiran dan pegawai tidak ada lagi memintak bayaran.
4. Indikator produk pelayanan berada pada kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai nampak membeda-bedakan masyarakat, akan tetapi pegawai telah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada

masyarakat sehingga tidak adanya lagi kesalahan dalam penulisan identitas masyarakat.

5. Indikator sarana dan prasarana berada pada kategori cukup baik, karena fasilitas sarana dan prasarana masih kurang memadai seperti terbatasnya ruang tunggu, peralatan komputer yang masih sedikit.
6. Indikator kompetensi pegawai berada pada kategori cukup baik, karena pegawai masih ada yang kurang disiplin dalam jam pekerjaan dan masih ada pegawai yang kebingungan menjawab pertanyaan dari masyarakat. Akan tetapi pegawai telah bersikap sopan santun kepada masyarakat.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Sebaiknya para pegawai yang belum memiliki kemampuan kerjanya yang baik diberikan pelatihan kerja agar para pegawai memiliki kemampuan kerja yang lebih baik dengan profesionalitas tinggi sehingga akan menjamin mutu pelayanan yang lebih baik.
2. Perlunya ketegasan dari pimpinan atau pejabat seperti pemberian sanksi atau teguran apabila ada pegawai yang terlambat masuk kerja atau tidak ada ditempat pada saat jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sehingga tidak ada lagi pegawai yang tidak disiplin waktu dalam melaksanakan tugasnya pada saat jam kerja melayani masyarakat.



3. Perlunya sosialisasi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat tentang pentingnya Akta Kelahiran tersebut bagi masyarakat.
4. Perlunya penambahan sarana dan prasarana kursi di tempat ruang tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi agar terciptanya kenyamanan bagi masyarakat yang sedang melakukan urusannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku:

Siagian, P Sondang. 2014. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Maksudi, Beddy Iriawan. 2017 *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori perilaku dan budaya organisasi* Bandung. PT. Refika Aditama.

Ali Faried, (2011). *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Maulidiah, Sri. 2014 *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: Cv. Indra Prahasta

Indriadi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2016 *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang, Jatim: Intrans Publishing.

Winardi. 2011. *Teori organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali PERS

Sunyanto, Danang. 2013. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta. CAPS

Thoha Miftah. 2011. *Perspektif Perilaku Birokrasi: Dimensi-Dimensi Prima ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Hasibuan. Melayu, S. P. 2012. *Managemen sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Marzuki. 2009. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonosia

Hersey, Paul dan Kenneth. H. Blanchard, *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayungan Sumber Daya Manusia*, (2013), Kepemimpinan Birokrasi, Alfabeta, Bandung.

Zulkifli dan Moris A. Yogia. 2014, *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru Riau

Donni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta

Wahjono, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta Selatan.

Nuraini, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yayasan Aini Syam: Pekanbaru.

Daryanto, Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. PENERBIT GAVA MEDIA

Pasalong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

**Jurnal:**

Erni Muliati. 2013 *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singing*. Skripsi. FISIP. Administrasi Publik, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Haryono. 2016 *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Sungai Mandau Kabupaten Sialiti Indrapura*. Skripsi. FISIP. Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

Eka Komalasari. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai*. Jurnal Publika Vol.1 No.1

Agus Piranda. *Analisis Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Lingga (Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran)*

Novrizal, R., & Jumiati, J. (2020). *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi*. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik vol.2 No.4



**Undang-Undang:**

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik . keputusan keputusan pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003.

Republik Indonesia. Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 22 Tahun 2009 Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Republik Indonesia.keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 Tahun 2009 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 04 (MENPAN) 2006 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Pubik.

