

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

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



NOVIANDA DAMAYANTI

NPM : 167310420

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Novianda Damayanti
NPM : 167310420
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Format sitematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 04 Februari 2021

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

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

Pembimbing

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Novianda Damayanti
NPM : 167310420
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

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

Pekanbaru, 04 Februari 2021

Ketua



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

Sekretaris



Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Anggota



Nina Yuslimi, S.IP., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

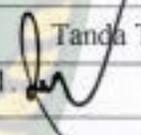
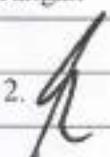
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 61 /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 20 Januari 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 21 Januari 2021 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian komprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Novienda Damayanti
NPM : 167310420
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.**

Nilai Ujian : Angka : " 87. " ; Huruf : " A "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ranggı Ade Febrian,S.IP.,M.Si	Ketua	1. 
2.	Rizky Setiawan,S.IP.,M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Nina Yuslaini,S.IP.,M.Si	Anggota	3. 

Pekanbaru, 21 Januari 2021
An. Dekan

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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 81 /UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

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

MEMUTUSKAN

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

Nama : Novlanda Damayanti
N P M : 167310420
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.**

Struktur Tim :

1. Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Rizky Setiawan, S.IP., M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji

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 Januari 2021
Dekan.

Dr. Svahrul Akmal Latif, M.Si.

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Novianda Damayanti
NPM : 167310420
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

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

Pekanbaru, 04 Februari 2021

Ketua

Sekretaris


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


Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

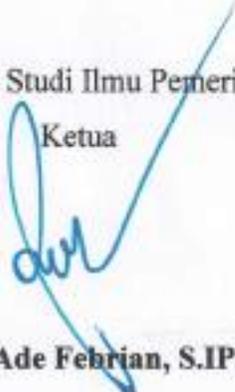
Turut Menyetujui

Mengetahui
Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua


Indra Safri, S.Sos., M.Si


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

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novianda Damayanti
NPM : 167310420
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Siak

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

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya pelagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, 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 dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 04 Februari 2021

Pelaku Pernyataan,




Novianda Damayanti

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIAK**

ABSTRAK

**Novianda Damayanti
167310420**

Penerapan prinsip *good governance* merupakan kebutuhan mutlak dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk Pemerintah Kabupaten. Locus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dengan memfokuskan pada pelayanan Akta Kelahiran. Menggunakan lima prinsip penerapan *good governance* yang dikembangkan oleh B.C Smith (2007) diantaranya akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, transparansi dan efisiensi sebagai acuan analisis untuk mengetahui penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan tipe penelitian survey deskriptif dan teknik *accidental sampling*. Berdasarkan penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak masih belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator akuntabilitas masih ditemukan kelemahan yaitu masih kurangnya kedisiplinan pegawai dan masih ditemukan ketidakadilan perlakuan pelayanan antara masyarakat umum dengan keluarga atau kenalan pegawai. Sementara indikator aturan hukum sudah baik, hanya saja permasalahan datang dari masyarakat yang tidak memahami SOP dan regulasi pelayanan akta kelahiran. Untuk indikator partisipasi ditemukan kelemahan seperti kurangnya ketelitian masyarakat terhadap data dan keberanian masyarakat dalam memberikan keluhan atau tanggapan. Selanjutnya untuk indikator transparansi ditemukan dilapangan beberapa kelemahan diantaranya lemahnya keterbukaan akan ketersediaan informasi kepada masyarakat, hal ini disebabkan karena fasilitas pendukung seperti papan informasi, alur SOP, dan tingginya volume pengurusan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Untuk indikator efisiensi masih ditemukan kelemahan seperti masih kurangnya kemudahan dalam pengurusan atau masih berbelit-belit dalam pelayanan.

Kata Kunci: Prinsip, *Good Governance*, Pelayanan

ANALYSIS OF THE APPLICATION OF THE PRINSIPLES OF GOOD GOVERNANCE IN THE SERVICE OF BIRTH CERTIFICATES IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF SIAK REGENCY

ABSTRACT

Novianda Damayanti
167310420

The application of the prinsiples of good governance is an absolute necessity in government administration including district government. Research locus at the Departement of Population and Civil Registration of Siak Regency with focus on Birth Certificate services. Using the five principles of implementation good governance developed by B.C Smith (2007) includes accountability, rule of law, participation, transparency and efficiency as a reference for analysis to determine the application of the principles of good governance in birth certificate services. The research method used in this research is quantitative method with descriptive survey research type and accidental sampling technique. Based on research in the field can be concluded that the application of the principles of good governance in the service of birth certificates in the Departement of Population and Civil Registration of Siak Regency still not well implemented. This can be seen from the accountability indicators are still found weaknesses namely lack of employee discipline and unfair service treatment between the community and the family or employee acquaintances. Meanwhile the indicator of the rule of law is good, it's just that the problem comes from people who do not understand the SOP and regulations on birth certificate services. For the participation indicator weaknesses were found such us the lack of public accuracy of data and the courage of the community in providing complaints or responses. Furthhermore transparency indicator is found in the field of some weaknesses among others the weaknesses of the disclosure of the availability of information to the public, this is due to the supporting facilities such as information boards, SOP flow, and the high volume of birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration of Siak Regency. For efficiency indicator weaknesses are still found such as lack of ease in management or convoluted services.

Keywords: Prinsiples, Good Governance, Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak”**, dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, baik berupa waktu, tenaga, kritik dan saran serta diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah Skripsi. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syarinaldi, SH., M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si sebagai pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak

memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama belajar di Universitas Islam Riau.

6. Karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau serta seluruh staf perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis khususnya dalam administrasi.
7. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak beserta staf yang telah membantu dan memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis dalam penelitian ini.
8. Teristimewa orang tua penulis Ayahanda Jon Heriyanto dan Ibunda Erlia Murni yang telah melimpahkan kasih sayang, do'a yang tiada henti serta dukungan baik moral maupun materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudara yang tercinta Amanda Damayanti dan Aranda Damayanto yang telah memberikan semangat serta keceriannya kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat saya Kenanga Savitri, Nurhamidah, Tiara Dini Febriangraini, Dika Kurnia Sari, Fitri Anggraini serta group Doa Ibu yang selalu memberi support yang tiada hentinya dan membantu penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
11. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2016 khususnya kelas E yang telah memberikan saran, motivasi, dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya Skripsi ini.

Atas bantuan yang telah diberikan para pihak dalam membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmatNya kepada kita semua, *Aamiin aamiin ya rabbal 'alamin...*

Pekanbaru, 04 Februari 2021
Penulis

Novianda Damayanti



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kegunaan Penelitian	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN	16
A. Studi Kepustakaan	16
1. Konsep Pemerintahan	16
2. Konsep <i>Good Governance</i>	21
3. Konsep Otonomi Daerah	26

4. Konsep Administrasi Negara	29
5. Konsep Penerapan.....	31
6. Konsep Pelayanan Publik	32
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran.....	38
D. Konsep Operasional	39
E. Operasional Variabel	41
F. Teknik Pengukuran	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Tipe Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel	47
D. Teknik Penarikan Sampel	48
E. Jenis dan Sumber Data.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	51
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum Kabupaten Siak	52
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	59
C. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	60
D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	61
E. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Identitas Responden	71
B. Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak..	74

C. Hambatan-hambatan Yang di Hadapi Dalam Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak	91
---	----

BAB VI KESIMPULAN.....	93
-------------------------------	-----------

A. Kesimpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA.....	95
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	99
----------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel I.1:	Jumlah penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Siak tahun 2019.....	9
Tabel I.2:	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran.....	9
Tabel I.3:	Jumlah yang mengurus Akta Kelahiran, blanko yang tersedia, dan anggaran penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran 3 tahun terakhir.....	10
Tabel II.1:	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel II.2:	Operasional Variabel.....	42
Tabel III.1:	Jumlah Populasi dan Sampel.....	48
Tabel III.2:	Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	51
Tabel IV.1:	Kecamatan dan Jumlah Desa/Kelurahan di Kabupaten Siak.....	55
Tabel IV.2:	Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Siak Tahun 2017-2019.....	57
Tabel V.1:	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Mengenai Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	72
Tabel V.2:	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Mengenai Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	73
Tabel V.3:	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Usia Mengenai Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	74
Tabel V.4:	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Akuntabilitas dalam Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	77
Tabel V.5:	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Aturan Hukum dalam Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	79

Tabel V.6:	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Partisipasi dalam Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	82
Tabel V.7:	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Transparansi dalam Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	85
Tabel V.8:	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Efisiensi dalam Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....	87
Tabel V.9:	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupate Siak.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1: Kerangka Pikiran tentang Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....39



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Kuisisioner penelitian tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....101
2. Daftar Wawancara penelitian tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....105
3. Foto dokumentasi hasil observasi dan penelitian tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....107
4. Daftar telly responden tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....115
5. Daftar telly responden tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....117
6. SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UIR Nomor: 520/UIR-Fs/Kpts?2019 Tentang: PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA DEKAN FISIPOL UIR.....120
7. Surat Rekomendasi Riset dari Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....121
8. Surat Rekomendasi Riset dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.....122
9. Surat Rekomendasi Riset dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Siak.....123
10. Surat Keterangan telah selesai Riset/Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.....124

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 mengamatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar.

Sesuai dengan tujuan Negara, maka pembentukan pemerintah Indonesia diarahkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum seperti pelayanan sosial atau pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah harus paham akan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga tampak di pemberitaan sehari-hari. Oleh karena itu Pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan setiap warga Negara harus

memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Mereka tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik tidak terlepas dari tercapainya *good governance*. *Good governance* (tata pemerintahan yang baik) telah lama menjadi mimpi banyak orang yang berada di Indonesia. Meskipun pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda, sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak diantara mereka yang membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi

semakin baik, angka korupsi semakin rendah dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga.

Penerapan konsep *good governance* di Indonesia belum diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dan istilah *good governance* tidak ada dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia. Dalam UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 20 ayat (1) menggunakan istilah Asas Umum Penyelenggaraan. Prinsip *good governance* hampir sama dengan asas umum penyelenggaraan negara. Dalam hubungan ini, kata prinsip mempunyai makna yang sama dengan asas, karena asas dan/atau prinsip pada hakikatnya merupakan awal suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar tujuan berpikir, berpendapat dan bertindak.

Setelah UU No.32 Tahun 2004 digantikan oleh UU No. 23 Tahun 2014, dikatakan dalam pasal 58 bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah berpedoman pada Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang terdiri atas:

- a. kepastian hukum;
- b. tertib penyelenggara negara;
- c. kepentingan umum;
- d. keterbukaan
- e. proporsionalitas;
- f. profesionalitas;
- g. akuntabilitas;
- h. efisiensi;
- i. efektivitas; dan
- j. keadilan.

Adapun prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Program* (UNDP: 2004) adalah: Partisipasi (*participation*), Tegaknya supremasi hukum (*rule of law*), Transparansi (*transparency*), Responsifitas (*responsiveness*), Berorientasi pada konsensus (*consensus*)

orientation), Kesetaraan (*equity*), Efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), Akuntabilitas (*accountability*), Visi strategis (*strategic vision*).

Berdasarkan ketentuan pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, yang membagi wilayah Indonesia dalam daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi dibagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Dengan adanya pemerintahan daerah Provinsi, daerah Kabupaten dan daerah Kota diharapkan dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berarti juga adanya peningkatan pelayanan publik. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada pasal 3 dikatakan salah satu dari pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dapat kita lihat bahwa sangat penting terwujudnya prinsip *good governance* untuk meningkatkan pelayanan publik agar optimal. Untuk mewujudkan hal tersebut maka harus berpedoman pada asas penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam perda Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 pasal 4 dikatakan Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. Kepastian umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan / non diskriminatif;
- h. Transparansi;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi bagi kelompokj rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
- m. Efisiensi dan efektivitas;
- n. Konsistensi;
- o. Keadilan;

- p. Kecermatan
- q. Motivasi
- r. Tidak melampaui kewenangan;
- s. Kewajaran dan kepatutan;
- t. Perlindungan hukum; dan
- u. Proporsional.

Pemerintah menyadari bahwa kondisi pelayanan publik selama ini belum cukup baik, walaupun era reformasi telah berlangsung dimulai pada pertengahan 1998, kualitas pelayanan publik tetap tidak jauh dengan periode sebelumnya. Masih banyak masyarakat yang mengalami kekecewaan terhadap pelayanan publik. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam dan/atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berbagai konvensi perserikatan bangsa-bangsa dengan tegas menjamin hak setiap penduduk untuk membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah, memperoleh status kewarganegaraan, menjamin kebebasan memeluk agama dan memiliki tempat tinggal di wilayah Kesatuan Republik Indonesia dan meninggalkannya serta berhak kembali. Peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas serta perubahan status orang asing tinggal terbatas, perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan dan perceraian termasuk pengangkatan,

pengakuan dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kependudukan memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Salah satu struktur organisasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah bidang pencatatan sipil. Catatan sipil adalah Catatan Kependudukan atau kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwa yang membawa akibat hukum keperdataan dari diri seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian. Akta Catatan Sipil adalah akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan atau pengesahan anak dan kematian.

Kegunaan Akta Catatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Akta Catatan Sipil merupakan bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang.
2. Merupakan Akta Otentik yang mempunyai kekuatan hukum pembuktian sempurna di depan hakim.
3. Memberikan kepastian hukum sebesar-besarnya tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan atau pengesahan anak dan kematian.

4. Dari segi praktisnya akta kelahiran dan catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti otentik dalam hal pengurusan KTP, pasport kewarganegaraan, keperluan sekolah, menentukan status ahli waris dan sebagainya.

Di Indonesia penyelenggaraan sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil belum dapat secara maksimal di daya gunakan dalam penyelenggaraan dokumen-dokumen hukum maupun data kependudukan. Banyak kejadian kependudukan yang sangat penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian penduduk belum tercatat secara benar kepemilikan dokumen penduduk yang merupakan alat bukti sah, serta banyak belum di miliki oleh penduduk.

Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan karena sangat mempengaruhi pengalaman hidup setiap manusia dan apabila peristiwa itu terjadi pasti akan selalu membawa akibat hukum bagi orang yang bersangkutan maupun bagi masyarakat disekitarnya. Mengingat begitu pentingnya peristiwa-peristiwa tersebut, maka demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukan suatu peraturan untuk mengaturnya. Peraturan yang dimaksud tersebut adalah peraturan dibidang pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh lembaga pencatatan sipil yaitu kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta otentik dari pejabat negara. Masih jarang penduduk menyadari betapa pentingnya sebuah akta bagi dirinya dalam menopang hidupnya.

Sebagai penyelenggara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak hendaknya menerapkan prinsip *good governance*, sehingga terjadinya skema pelayanan yang prima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah yang dipimpin seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok pelaksanaan sebagai kewenangan pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang kependudukan dan catatan sipil.
- b. Menyusun program kebijakan bidang kependudukan dan catatan sipil.
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama, dan pengakuan nama.
- d. Menyusun kebijakan operasional keluarga sejahtera.
- e. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.
- f. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan dan organisasi dinas.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Tabel I.1: Jumlah penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Siak Tahun 2019

NO	KECAMATAN	LAKI-LAKI		PEREMPUAN		JUMLAH n(JIWA)
		n(JIWA)	%	n(JIWA)	%	
1	SIAK	14.253	51	13.695	49	27.948
2	SUNGAI APIT	15.393	51,73	14.366	48,27	29.759
3	MINAS	13.918	52,21	12.739	47,79	26.657
4	TUALANG	57.721	52,14	52.990	47,86	110.711
5	SUNGAI MANDAU	4.269	51,85	3.964	48,15	8.233
6	DAYUN	15.191	52,12	13.954	47,88	29.145
7	KERINCI KANAN	11.422	52,06	10.520	47,94	21.942
8	BUNGA RAYA	13.346	51,88	12.379	48,12	25.725
9	KOTO GASIB	11.328	51,13	10.827	48,87	22.155
10	KANDIS	34.070	51,99	31.463	48,01	65.533
11	LUBUK DALAM	9.808	51,4	9.274	48,6	19.082
12	SABAK AUH	6.478	51,73	6.045	48,27	12.523
13	MEMPURA	7.986	51,44	7.538	48,56	15.524
14	PUSAKO	3.528	51,82	3.280	48,18	6.808

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Didalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan. Dalam administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting salah satunya ialah kelahiran.

Akta Kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Sampai saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya tidak/belum tercatat dalam akta kelahiran, secara de jure keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak yang

lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya.

Pada prinsipnya akta kelahiran hanyalah sebuah catatan administratif. Dianggap penting karena data yang ada dalam akta kelahiran dapat digunakan sebagai bukti jati diri bagi si anak, sehubungan dengan hak waris atau klaim asuransi dan pengurusan hal-hal administratif lainnya seperti tunjangan keluarga, paspor, KTP, SIM, pengurusan perkawinan, perijinan, mengurus beasiswa, masuk sekolah dan lain-lain.

Pelayanan publik secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang lambat, mahal, berbelit-belit, sarana prasarana tidak memadai yang diberikan oleh instansi atau lembaga pemerintahan. Agar terwujudnya pelayanan publik yang prima tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di gunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelayanan publik memiliki SOP dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga pegawai dapat menjalankan tugas dan wewenang sebagai instansi pemerintah dapat terarah dan terorganisir agar tercapai pelayanan yang prima.

Standar Operasional Prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik dimata masyarakat

berupa responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah maupun organisasi swasta agar input yang dimasukkan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan procedural yang sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan agar apa yang dikerjakan pegawai tidak keluar dari tugas dan wewenang organisasi maupun pegawai itu sendiri, sehingga visi dan misi organisasi atau instansi tersebut dapat tercapai. Berikut SOP pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak:

1. Persyaratan Pemohon
 - a. Surat keterangan lahir dari bidan/dokter, jika tidak bisa melampirkan surat keterangan lahir dari bidan/dokter dapat menggunakan Surat Pertanggung Jawaban Mutlak (SPTJM) Kelahiran;
 - b. Fotocopy KTP Orang tua
 - c. Fotocopy Surat nikah/akta perkawinan, jika tidak bisa melampirkan Fotocopy Surat Nikah/akta perkawinan dapat menggunakan Surat Pertanggung Jawaban Mutlak (SPTJM) Pasangan suami istri;
 - d. Fotocopy KK;
 - e. Fotocopy KTP dua orang saksi;
 - f. Pencatatan kelahiran orang asing dengan memenuhi syarat:
 - 1) Surat kelahiran dari dokter/bidan, penolong kelahiran;
 - 2) Kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua;
 - 3) KK dan KTP orang tua bagi pemegang izin tinggal tetap;
 - 4) Surat keterangan tempat tinggal orang tua bagi pemegang izin tinggal terbatas;
 - 5) Paspor bagi pemegang izin kunjungan.
2. Prosedur

Adapun prosedur pengurusan Penerbitan Akta Kelahiran sebagai berikut:

 - 1) Petugas melakukan verifikasi dan validasi data dan kelengkapan berkas persyaratan;
 - 2) Petugas registrasi mencatat dalam buku peristiwa penting;
 - 3) Petugas melakukan validasi data dengan petugas ADB;
 - 4) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dan menandatangani kutipan akta kelahiran.

3. Jangka Waktu
Jangka waktu penyelesaian paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah persyaratan lengkap.
4. Biaya
Untuk proses penerbitan Akta Kelahiran tidak dikenakan biaya alias Gratis.

Standar Operasional Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel I.2: Standar Operasional Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran

No.	Kegiatan	Pelaksana			Waktu Bekerja			Kelembagaan	Materi / Bentuk	Output	Kelembagaan	
		Pencatatan	Penerbitan Akta Kelahiran	Administrasi Kelahiran	Kali	Kali	Kali					
1	Mengajukan permohonan Akta Kelahiran	●							Surat Permohonan dan persyaratan ATK	5 menit	Surat permohonan	
2	Memeriksa dan mengontrol kelengkapan persyaratan. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika persyaratan lengkap diserahkan kepada Administrator SAK Kelahiran	●	●						ATK Koneksi under Buku Agenda	10 menit	Surat Permohonan	
3	Menginput data dan mencetak surat akta kelahiran dan diberikan kepada ibu		●	●					Komputer SAK/Printer ATK	10 menit	Konsep Kelahiran	
4	Mengoreksi, memverifikasi, memberikan cap/stempel Akta Kelahiran. Jika data tidak sesuai dengan format dikembalikan kepada Administrator SAK Kelahiran dan jika sesuai dengan format diserahkan kepada Kasi			●					ATK	5 menit	Konsep Kelahiran	
5	Mengoreksi, memverifikasi, memberikan cap/stempel Akta Kelahiran. Jika data tidak sesuai dengan format dikembalikan kepada Kasi dan jika sesuai dengan format diserahkan kepada Administrator SAK Kelahiran			●					ATK	5 menit	Konsep Kelahiran	
7	Mencetak Akta Kelahiran dan diserahkan kepada Kepala Dinas DTKA Bontolangan			●					Komputer dan printer ATK, Berupa Kopikan Akta dan Register Akta	5 menit	Register dan Kopikan Akta	
8	Membantaharip Register dan Kopikan Akta dan diserahkan kepada pemosisi Akta Kelahiran					●			ATK	2 menit	Register dan Kopikan Akta yang sudah dibantaharip	
9	Membuatkan Cap Dinas, Menaruh cap/stempel dan Kopikan Akta, menyematkan kepada pemosisi			●					Cap Dinas, Buku agenda	2 menit	Register dan Kopikan Akta yang sudah dibantaharip dan di beri cap Dinas	
10	Menerima Kopikan Akta dengan menandatangani (saksi/pengantar)	●							Buku Pengantar	2 menit	Kopikan Akta	

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Dengan dibuatnya SOP diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak khususnya pada pembuatan akta kelahiran diharapkan dapat melayani sesuai dengan tugas dan wewenangnya sehingga pelayanan prima kepada masyarakat yang membuat akta kelahiran dapat terwujud. Karena tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Melihat jumlah penduduk yang banyak dan pentingnya fungsi akta kelahiran bagi seorang anak, maka pemerintah harus mampu membujuk masyarakat agar mau mengurus akta kelahiran tersebut. Salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran tersebut. Berikut ini adalah data jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran, jumlah blanko yang tersedia dan anggaran yang diperlukan selama 3 (tiga) tahun terakhir:

Tabel I.3: Jumlah yang mengurus akta kelahiran, blanko yang tersedia dan anggaran penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Tahun	Jumlah yang mengurus akta kelahiran	Blanko akta kelahiran yang tersedia	Anggaran
1	2017	115.837 jiwa	4000 lembar	51.190.000,-
2	2018	119.247 jiwa	-	112.960.000,-
3	2019	129.905 jiwa	3000 lembar	59.820.000,-
Jumlah		364.989 jiwa	7000 lembar	223.970.000,-

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Berdasarkan pengamatan penulis, pelaksanaan tugas pelayanan umum pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya dan belum sepenuhnya menerapkan prinsip *good governance*. Hal ini akibat kurangnya kesadaran para pelaku birokrasi dan masyarakat tentang *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, dan dari informasi diatas maka penulis menemukan fenomena sebagai berikut:

1. Terindikasi masih kurangnya rasa tanggung jawab pegawai dalam melayani sehingga banyak terjadi ketidakcocokan data diri masyarakat.
2. Terindikasi masih adanya pemungutan liar dan sanksi hukum yang belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.
3. Terindikasi masih kurangnya ketelitian masyarakat terhadap data yang diberikan sehingga banyak terjadi kesalahan dengan dokumen yang dibuat dimasa yang akan datang.
4. Terindikasi masih kurangnya sosialisasi tentang penerapan prinsip *good governance* kepada instansi pemerintah yang berhadapan dengan masyarakat, sehingga memperlambat reformasi birokrasi.

Berdasarkan fenomena diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yang belum maksimalnya penyelenggaraan pemerintahan, hal ini bisa jadi dipengaruhi oleh beberapa hal, baik itu kurang sadarnya para pelaku birokrasi tentang pemaknaan *good governance* maupun tata cara tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri.

Dilihat dari latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu **“Bagaimana penerapan prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran serta faktor penghambat penerapan prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui hasil penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.
- b. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dan kendala penerapan prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah:

- a. Guna akademis, hasil penelitian ini di harapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama di masa mendatang.
- b. Guna praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA FIKIR

A. Studi Kepustakaan

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan suatu penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak”, maka penulis akan menggunakan beberapa konsep teoritis yang menurut penulis erat kaitannya dengan pemecahan masalah yang dihadapi penulis dalam penelitian ini, adapun didalam menggunakan konsep teoritis dalam menyelesaikan penelitian ini antara lain:

1. Konsep Pemerintahan

Dalam kehidupan bernegara diperlukan suatu lembaga atau organisasi yang memprentasikan dari Negara tersebut. Satu-satunya lembaga atau organisasi yang mendapat kepercayaan atau yang mereprentasikan dari Negara adalah pemerintah.

Menurut Syafiie (2001:20) pemerintahan berasal dari kata perintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu, ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Selanjutnya Syafiie (2001:23-24) mengatakan Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi

pemerintahan (baik pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.

Kata pemerintahan dapat diartikan secara luas dan sempit, dalam arti luas pemerintahan adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan, memelihara keamanan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat dalam menjamin kepentingan Negara itu sendiri. Dalam konteks fungsi legislative, eksekutif, dan yudikatif pengertian pemerintahan mencakup kesemua fungsi diatas. Pengertian pemerintahan dalam arti sempit hanya menyangkut fungsi eksekutif saja. (dalam skripsi Nofri Samprima 2015:10)

Sedangkan menurut Strong (dalam Syafiie 2013:31) pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara. Oleh karena itu, pertama harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam penyelenggaraan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Secara etimologi pemerintah dapat diartikan sebagai berikut:

1. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Terdiri dari dua unsur yaitu, rakyat dan pemerintah yang keduanya ada hubungan.

2. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah yang berarti badan atau organisasi yang mengurus.
3. Setelah ditambah akhiran “an” menjadi pemerintahan, yang berarti perbuatan, cara atau perihal.

Menurut Musanef (dalam Syafiie 2013:32) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problema-problema sentralisasi, desentralisasi koordinasi pengawasan ke dalam dan ke luar, atau
3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat

yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara.

Pemerintahan sebagai badan yang penting (*the important body*) dalam rangka pemerintahannya, pemerintah mesti memperhatikan pula ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengetahuan-pengetahuan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi. (dalam Syafiie 2013:32)

Menurut Ndraha (dalam Syafiie 2014:11) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa public dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Dengan begitu ilmu pemerintahan digunakan sebagai ilmu untuk mempelajari bagaiman melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi dan eksekutif, dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan. (dalam Syafiie 2014:11)

Pemerintahan lebih mengacu pada proses pengelolaan politik, gaya atau model pengurusan masalah-masalah umum seta pengelolaan sumber daya umum (dalam Labolo 2017:23).

Bentuk-bentuk pemerintahan menurut Munaf (2016:48), bentuk pemerintahan pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dari Lichbach (2005) menyatakan bentuk pemerintahan ialah suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegakkan kekuasaannya atau suatu komunitas politik.

Pada dasarnya ada banyak pendapat tentang macam bentuk pemerintahan. Teori klasik, bentuk pemerintahan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) golongan yaitu: monarki, aristokrasi dan demokrasi. Pembagian itu berdasarkan kriteria jumlah orang yang memegang kekuasaan pemerintahan negara. Kelompok ajaran klasik tersebut pertama kali berasal dari Herodotus yang kemudian dilanjutkan dan dikembangkan oleh Plato, Aristoteles dan Polybios.

Sedangkan dalam teori modern bentuk pemerintahan dibedakan antara bentuk monarki dan republik. Pembagian bentuk pemerintahan menjadi monarki dan republik, pertama kali dikemukakan oleh Nicolio Machiavelli dalam bentuk bukunya yang berjudul "*Il Principe*". Pada perkembangannya, secara umum bentuk pemerintahan yang banyak diadopsi ialah dari teori modern.

Menurut Munaf (2016:101) dalam pemerintahan diperlukannya Pengawasan Tata Kelola Pemerintahan. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), diperlukan peran

pengawasan internal pemerintah yang optimal dan berkualitas. Karena, melalui pengawasan internal dapat diketahui apakah suatu instansi pemerintah telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien, serta sesuai dengan rencana, kebijakan yang telah ditetapkan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian-uraian diatas dapat disimpulkan definisi ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi, dan yudikasi dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antara yang memerintah dan yang diperintah. Pemerintahan menunjukkan aktifitas kekuasaan dalam berbagai ranah publik. Ia tidak saja merujuk pada pemerintah itu sendiri, namun berkaitan pula pada aktifitas dalam berbagai konteks kelembagaan dengan tujuan mengarahkan, mengendalikan, mengatur semua hal, yang berkaitan dengan ranah publik seperti kepentingan warga negara.

2. Konsep *Good Governance*

Good governance diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan bahwa *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (dalam Sedarmayanti 2012:4).

Selain itu Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* yaitu pemerintahan yang mengemban akan dan menerpakan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supramasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Menurut Kooiman (dalam Sedarmayanti 2012:2) *good governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

B.C. Smith (2007) *good governance* menunjukkan pada sebuah organisasi pemerintah yang berbudaya politik demokratisasi, mengefisiensikan administratif, juga memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan peraturan khususnya dibidang ekonomi.

Secara konseptual B.C. Smith (2007) menjelaskan ada 10 (sepuluh) agenda *good governance* yaitu, *accountability, human right, the rule of law, decentralization, of political power, political pliralism, participation, eradicating corruption, transparent, effecient, dan economic reform.*

Menurut United Nations Development Program (UNDP) *good governance* adalah penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme proses dan lembaga dimana

warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan melewati perbedaan-perbedaan diantara mereka.

UNDP (dalam Sedarmayanti 2012:5) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Partisipasi (*Participation*): Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
2. Aturan Hukum (*Rule of Law*): Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.
3. Transparansi (*Transparency*): Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*): Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat

diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

6. Berkeadilan (*Equity*): Pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*): Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas (*Accountability*): Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders).
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*): Para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Keseluruhan karakteristik atau prinsip *good governance* tersebut adalah saling memperkuat dan saling terkait serta tidak bisa berdiri sendiri. Selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas: Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintahan untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.
2. Transparansi: Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
3. Keterbukaan: Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
4. Aturan Hukum: Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Menurut Dwipayana (2003:45) *good governance* merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.

Zulkarnain (dalam Tomuka 2013) *good governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat dimana aplikasi dari pada konsep ini sering kali tergantung pada kerja sama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintahan yang bersih dan demokratis.

Selanjutnya Sumodiningrat (dalam Maryam 2016) *good governance* adalah upaya pemerintahan yang amanah dan untuk menciptakan pemerintahan yang baik perlu didesentralisasi dan sejalan dengan kaidah

penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Menurut Pulkadang (dalam Tomuka 2013) *good governance* merupakan pelaksanaan kekuasaan pemerintahan dalam hal *decision making* dan dalam hal menjalankan fungsinya secara menyeluruh sebagai suatu kesatuan tindakan dan terarah dan teratur, meliputi bidang ekonomi (*economic governance*), politik (*political governance*), administrasi (*administrative governance*). Pemerintahan ekonomi fungsinya melalui proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi kegiatan dibidang ekonomi. Pemerintahan politik fungsinya menyangkut proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan. Pemerintahan administrasi fungsinya untuk sistem pelaksanaan proses kebijakan.

Sadjijono (dalam Prasojo 2008) *good governance* merupakan kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku dalam mewujudkan cita-cita negara.

3. Konsep Otonomi Daerah

Otonomi berasal dari bahasa Yunani “autonomie” yang berarti auto adalah sendiri dan nomos adalah undang-undang. Jadi secara harfiah otonomi dapat diartikan sebagai pemberian hak dan kekuasaan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri kepada instansi, perusahaan dan daerah.

Daerah otonom menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, daerah otonom selanjutnya disebut daerah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batasan-batasan wilayah berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dengan kepentingan masyarakat berdasarkan aspirasi masyarakat dan sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jika dilihat dari undang-undang tersebut maka tujuan otonomi daerah adalah:

- a. Meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat di daerah agar semakin baik
- b. Memberi kesempatan daerah untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri
- c. Meringankan beban pemerintah pusat
- d. Memberdayakan dan mengembangkan potensi sumber daya alam dan masyarakat daerah
- e. Memelihara hubungan yang serasi antara pemerintah pusat dan daerah untuk menjaga keutuhan NKRI
- f. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan
- g. Mewujudkan kemandirian daerah dalam pembangunan

Adapun ciri-ciri daerah otonom:

- a. Segala urusan yang diselenggarakan menjadi urusan sendiri
- b. Penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan oleh perangkat daerah
- c. Penanganan segala urusan dilaksanakan atas dasar inisiatif sendiri atau kebijakan sendiri

d. Hubungan pemerintahan pusat dengan pemerintahan daerah adalah hubungan pengawasan saja

Desentralisasi yaitu pemberian kekuasaan pemerintahan, dari pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus pemerintahan. Menurut Sarungdajang (2002) Desentralisasi adalah sistem yang digunakan di pemerintahan yang merupakan kebalikan dari sentralisasi, dalam desentralisasi sebagian kewenangan dilimpahkan.

Menurut Syamsudin (2007:52) Desentralisasi merupakan perolehan kewenangan pemerintahan daerahnya sendiri. Desentralisasi meliputi struktur organisasi yang diartikan sebagai pemberian kekuasaan.

Kaho (2002:12) tujuan desentralisasi adalah mengurangi bertumpuknya pekerjaan di pusat pemerintahan, dapat mengurangi birokrasi dalam arti yang buruk karena setiap keputusan dapat segera dilaksanakan, dapat diadakan pembedaan dan pengkhususan yang berguna bagi kepentingan tertentu. Khususnya desentralisasi teritorial, dapat lebih mudah menyesuaikan diri kepada kebutuhan dan kebutuhan khusus daerah, mengurangi kemungkinan kesewenang-wenangan dari pemerintah pusat, dari segi psikologis desentralisasi dapat lebih memberikan kepuasan bagi daerah-daerah karena sifatnya yang lebih langsung.

4. Konsep Administrasi Negara

Herbert A. Simon (dalam Pasolong 2016:2) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Selanjutnya S. P. Siagan (dalam Pasolong 2016:3) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. The Liang Gie (dalam Pasolong 2016:3) administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Rangkaian kegiatan yang digolongkan sebagai administrasi mencakup:

1. Dilakukan oleh sekelompok orang (2 orang atau lebih)
2. Berlangsung dalam suatu kerjasama
3. Dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Tiga faktor inilah yang merupakan tanda pengenal atau ciri khas dari administrasi yang apabila faktor-faktor tersebut disingkat adalah sekelompok orang, kerjasama dan tujuan tertentu.

Menurut W. F Prins-R. Kosim Adisapoetra (dalam Munaf 2016:10) mengatakan Hukum Administrasi Negara (yang disebut pula Hukum Tata Pemerintahan) adalah mengenai pelaksanaan tugas pemerintah oleh subjek hukum yang disebutkan dengan tegas siapa-siapanya. Artinya yang

menjadi subjek hukum tersebut menjalankan kewajiban yang tidak ada ditangan setiap warga negara.

Selanjutnya menurut R. Abdoel Djamali (dalam Munaf 2016:10) Hukum Administrasi Negara adalah peraturan hukum yang mengatur administrasi, yaitu hubungan antara warga negara dan pemerintahannya yang menjadi sebab hingga negara itu berfungsi.

Van Vollenhoven (dalam Munaf 2016:11) Hukum Administrasi Negara adalah suatu gabungan ketentuan-ketentuan yang mengikat badan-badan yang tinggi maupun yang rendah apabila badan-badan untuk menggunakan wewenangnya yang diberikan kepadanya oleh hukum tata negara.

Hukum administrasi negara yang memiliki ruang lingkup yang membicarakan tindakan aparatur pemerintah yang berakibat hukum bukan saja tindakan bersegi dua seperti tindakan dalam hubungan hukum antara aparatur pemerintah dengan swasta, tetapi juga mencakup tindakan bersegi satu yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pihak lain.

Aparatur pemerintah adalah manusia yang dalam fungsinya menyelenggarakan hubungan-hubungan hukum yang bersifat istimewa sehingga memungkinkan mereka melaksanakan tugas yang khusus. Status dalam lapangan hukum publik adalah sebagai pegawai negeri sedangkan kedudukannya adalah menyangkut jabatan-jabatan yang melekat pada dirinya.

Sebagai pegawai negeri maka yang dimaksudkan adalah mereka yang diangkat sebagai pegawai negeri pada badan-badan pemerintah seperti lembaga-lembaga departemen atau nondepartemen pada tingkat pusat, dinas-dinas publik dan jabatan publik atau badan pemerintah daerah di tingkat daerah. Sedangkan jabatan dimaksud adalah mereka yang memegang jabatan struktural atau fungsional baik secara vertikal maupun secara horisontal dalam struktur pemerintah negara, daerah, atau desa.

Menurut Mustopadidjaja (2003:9) Administrasi Negara merupakan semua kegiatan dan tindakan dilakukan untuk mengatur urusan-urusan negara yang menyangkut kepentingan negara yang bersangkutan. Dalam sebuah administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang sebagai pendukung dalam upaya pencapaian tujuan atau hasil yang diharapkan.

5. Konsep Penerapan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, seperti pendapat para ahli mengatakan bahwa, penerapan yaitu suatu perbuatan mempraktekan atau suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Menurut Usman (2002:8) penerapan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan

hanya sebatas aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Adapun unsur-unsur penerapan adalah:

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut. (Usman 2002:8)

6. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik sering kali dianggap belum baik dan memuaskan. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi. Namun belum diikuti dengan pelaksanaan di instansi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi yang bersangkutan. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yakni melayani dan pelayanan.

Pasolong (2016:128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Monir

(dalam Pasolong 2016:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan Publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2016:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (dalam Pasolong 2016:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa (dalam Pasolong 2016:129)

Peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.

Dari kesimpulan Agus Dwiyanto dan kawan-kawan dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik atau *Good Governance* (dalam Pasolong 2016:130).

Berikutnya Pelayanan Publik menurut Mindarti (2016:2) merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya, aktivitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk mendapatkan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah *outcome* yang diterima oleh masyarakat.

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor

material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Thoha (2002:43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Widodo (2001:131) Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan judul yang diangkat oleh penulis, yaitu:

Tabel II.1: Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Arif Cahyadi, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya, 2016	Penerapan <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik (studi tentang kualitas	Adapun tujuan dari hasil penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat penerapan prinsip nilai <i>good governance</i> dalam penyediaan pelayanan e-KTP dan

		pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis <i>good governance</i>)	bagaimana tingkat kualitas pelayanan e-KTP di kecamatan Sukolilo, dengan menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, kuesioner dan observasi.
2	Surya Dailiati, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, 2017	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan menggunakan teknik penarikan sampel untuk aparatur pemerintah adalah sensus sedangkan masyarakat dengan teknik aksidental. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner, selanjutnya data dianalisis secara deskriptif kualitatif.
3	Eko Prasajo, Universitas Indonesia, Jakarta, 2008	Reformasi Birokrasi dan <i>Good Governance: Kasus Best Practies</i> dari Sejumlah Daerah di Indonesia	Berdasarkan hasil dari penelitian ini ialah untuk mengetahui perkembangan kasus reformasi dan <i>good governance</i> di sejumlah daerah Kabupaten Jembrana dan Kabupaten Sragen, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan reformasi birokrasi di daerah dan upaya kedepannya.
4	Neneng Siti Maryam, Politeknik Kridatama, Bandung, 2016	Mewujudkan <i>Good governance</i> Melalui Pelayanan Publik	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik, serta untuk mengetahui perwujudan konsep <i>good governance</i> dalam kaitannya dengan pelayanan publik, dan untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat.
5	Shinta Tomuka, Kota Bitung, 2013	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (studi tentang pelayanan akte jual beli)	Ada beberapa hal yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu prinsip partisipasi aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, ketentuan/aturan yang pasti dalam pelayanan akte jual beli, serta prinsip transparansi, responsif dan akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan akte jual beli. Dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam penelitian.
6	Ni Wayan Rustiarini, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 2016	<i>Good governance</i> dalam pengelolaan Dana Desa	Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang mendeskripsikan gambaran yang senyatanya dari fenomena yang terjadi pada pengelolaan dana desa, khususnya di Provinsi Bali. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bentuk dan implementasi <i>good governance</i> dalam praktik pengelolaan dana desa.

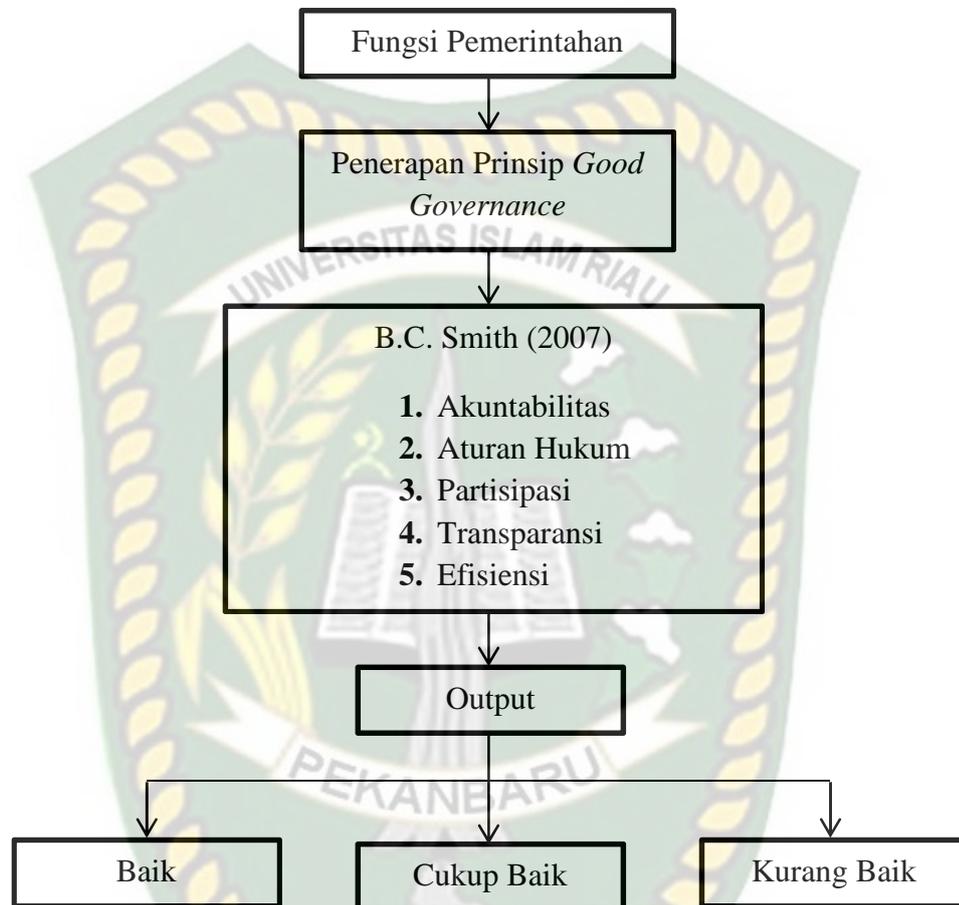
7	Sri Roserdevi Nasution, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, 2018	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru	Penelitian ini dilaksanakan di kantor Camat Sail Kota Pekanbaru dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara dan observasi. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru, serta yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> .
8	Abd. Rohman, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang, 2019	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Publik	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> (pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu). Hasil dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah diterapkan serta mengetahui hal-hal penghambat dan pendukung dalam penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru.
9	Muna Warah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh Darussalam, 2020	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya	Berdasarkan hasil dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> yang dijalankan serta faktor yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya dengan menggunakan jenis penelitian lapangan yang bersifat kualitatif dengan sumber data observasi dan wawancara.
10	Raja Fariz Syahbana, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang, 2017	Pelaksanaan Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan di Kantor Kelurahan Penyegat Tanjung Pinang	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui pelaksanaan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan pada Kantor Kelurahan Penyegat Tanjung Pinang. Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan wawancara.

Sumber: *Modifikasi Penulis 2020*

C. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari permasalahan yang penulis paparkan pada latar belakang, kemudian ditentukan dengan acuan dari beberapa teori ada studi pustaka yang selanjutnya dijadikan indikator penelitian dari fenomena yang terjadi, maka penulis akan menjelaskan mengenai permasalahan penelitian tersebut yang akan digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai bentuk dari konsep menjadi kerangka penulisan, tujuan pembuatan kerangka pemikiran sebagai bentuk dari konsep menjadi kerangka penulisan, tujuan pembuatan kerangka ini agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian serta menggambarkan bagaimana penulis melihat permasalahan ini. Untuk lebih jelasnya mengenai teori-teori yang dijadikan indikator pada penelitian ini ditampilkan pada gambar kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar dibawah:

Gambar II.1: Kerangka pemikiran Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak



D. Konsep Operasional

Agar mendapat suatu pemahaman dan persepsi yang sama dan untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran tentang makna dan definisi konsep-konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai dengan maksud untuk memudahkan penganalisaan agar tujuan dapat dicapai, diantaranya:

1. Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu.
2. Pemerintahan adalah lembaga-lembaga publik yang sangat berperan penting dalam menjalankan fungsinya, dalam semua perwujudan (mulai dari Negara itu sendiri, provinsi, kabupate/kota, wilayah pengairan, organisasi milik pemerintah, sampai pada semua lembaga yang berfungsi sebagai lembaga publik) untuk mencapai tujuan Negara.
3. *Good Governance* adalah serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.
4. Aparatur Pemerintah adalah tenaga kerja yang mengabdikan pada instansi pemerintahan dan melayani masyarakat.
5. Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.
6. Kepuasan Masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.
7. Pertanggungjawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggungjawaban secara periodik.

8. *Rule of law* merupakan suatu legalisme hukum yang mengandung gagasan bahwa keadilan dapat dilayani melalui pembuatan sistem peraturan dan prosedur yang objektif, tidak memihak, tidak personal dan otonom.
9. *Accountability* adalah dimaksud setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. *Participation* adalah keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya.
11. *Transparency* yaitu kebebasan dalam memperoleh informasi dan kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2: Operasional Variabel Penelitian mengenai Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
<i>Good Governance</i> adalah Penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisiensi dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif	Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i>	1. Akuntabilitas	a. Rasa tanggungjawab pegawai dalam melayani masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			b. Pertanggung jawaban atas waktu dan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada	Baik Cukup Baik Kurang Baik

diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.			c.Pertanggung jawaban pegawai apabila ada kesalahan dalam pengurusan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Aturan Hukum	a. Kesesuaian prosedur dengan aturan hukum	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			b. Batas waktu penyelesaian dengan aturan hukum	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			c. Kesesuaian biaya dalam pengurusan dengan aturan hukum	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Partisipasi	a. Pegawai memahami untuk melayani masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			b. Menggunakan kotak suara sebagai media menyampaikan keluhan atau tanggapan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			c. Masyarakat memahami mereka untuk dilayani	Baik Cukup Baik Kurang Baik

		4. Transparansi	a. Transparansi biaya pengurusan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			b. Kejelasan informasi yang disediakan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			c. Kejelasan penyelesaian dalam pengurusan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Efisiensi	a. Kualitas pelayanan yang diberikan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			b. Pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik	Baik Cukup Baik Kurang Baik
			c. Kemudahan dalam pengurusan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: *Modifikasi Penulis 2020*

F. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu baik, cukup baik dan kurang baik untuk mengarahkan analisis data, uraian dari masing-masing pengukuran tersebut adalah sebagai berikut:

Baik : Apabila 67%-100% dari akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, transparansi dan efisiensi melaksanakan Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Cukup Baik : Apabila 34%-66% dari akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, transparansi dan efisiensi melaksanakan Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Kurang Baik : Apabila <33% dari akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, transparansi dan efisiensi melaksanakan Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Sedangkan untuk mengukur masing-masing indikator dari penerapan prinsip *good governance* dalam variabel teknik pengukurannya sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

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

Cukup Baik : Apabila hanya sebagian dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hanya beberapa item penilaian yang dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 0%-33%

2. Aturan Hukum

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

Cukup Baik : Apabila hanya sebagian dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hanya beberapa item penilaian yang dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 0%-33%

3. Partisipasi

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

Cukup Baik : Apabila hanya sebagian dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hanya beberapa item penilaian yang dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 0%-33%

4. Transparansi

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

Cukup Baik : Apabila hanya sebagian dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hanya beberapa item penilaian yang dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 0%-33%

5. Efisiensi

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

Cukup Baik : Apabila hanya sebagian dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34%-66%

Kurang Baik : Apabila hanya beberapa item penilaian yang dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 0%-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Survey Deskriptif, yaitu mengumpulkan data dan informasi melalui teknik pengumpulan data dan kemudian dianalisis dan digambarkan sesuai dengan kenyataan yang ditemui dilapangan. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengukur secara cermat analisis mengenai Penerapan Prinsip *Good Governance* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan memprioritaskan kuisioner sebagai alat pengumpulan data.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka penelitian ini dilakukan di Kabupaten Siak yakni pada instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Pemilihan lokasi didasarkan atas pertimbangan dengan alasan untuk mengetahui sejauh mana Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2005:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas atau karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2005:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik tertentu yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Tabel III.1: Jumlah populasi dan sampel penelitian tentang analisis penerapan prinsip *good governance* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten siak

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kabid Pelayanan Catatan Sipil	1	1	100%
2	Kasi Kelahiran dan Kematian	1	1	100%
3	Pegawai	48	5	100%
4	Masyarakat yang mengurus	129.905	33	100%
	Jumlah	129.955	40	100%

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara.

2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yaitu berupa data yang telah ada atau tersedia, seperti:

- a. Aturan hukum yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.
- c. Dokumentasi.
- d. Data-data lainnya yang dapat mendukung penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian akan dilakukan teknik pengumpulan data:

1. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung atau terjun langsung kelokasi dalam hal ini di Kantor Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dari hasil pengamatan penulis menemukan adanya pelayanan.

2. Kuisisioner

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan serangkaian daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden guna untuk memperoleh data yang diperlukan, dengan tujuan menyebarkan kuisisioner kepada responden guna mendapatkan informasi melalui kuisisioner yang disebarakan.

3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada para responden melalui daftar pertanyaan yang telah disiapkan yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti seperti permasalahan penerapan prinsip good governance dalam pelayanan pencatatan sipil. Dalam penelitian ini penulis mengadakan wawancara terkait penelitian ini dengan cara tatap muka secara langsung guna memperoleh informasi yang valid.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah untuk memudahkan penulis dalam mengumpulkan data dan mengolah data hasil penelitian sehingga dapat memperoleh bukti gambar saat melakukan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data dilapangan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah penulis mengelompokan dan membuat tabulasi dengan keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian ini, untuk kemudian dianalisa secara kuantitatif untuk selanjutnya ditarik kesimpulan.

H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2: Jadwal dan waktu kegiatan penelitian tentang analisis penerapan prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																			
		Juni-Agustus 2019				Sep-Des 2019				Jan-Feb 2020				Maret-Juni2020				Juli-Agustus 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x	X	x	x													
2	Seminar UP									x											
3	Riset									x	x										
4	Penelitian Lapangan										x	x									
5	Pengolahan dan analisis data													x	x						
6	Konsultasi Skripsi														x	x	x				
7	Ujian Skripsi																	x	x		
8	Revisi dan pengesahan skripsi																				x
9	Pengesahan serta penyerahan skripsi																				x

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Siak

1. Sejarah Singkat Kabupaten Siak

Kerajaan Siak Sri Indrapura didirikan pada tahun 1723 M oleh Raja Kecik yang bergelar Sultan Abdul Jalil Rahmat Syah putera Raja Johor (Sultan Mahmud Syah) dengan istrinya Encik Pong, dengan pusat kerajaan berada di Buntan. Konon nama Siak berasal dari nama sejenis tumbuh-tumbuhan yaitu siak-siak yang banyak terdapat disitu. Sebelum kerajaan Siak berdiri, daerah Siak berada dibawah kekuasaan Johor. Yang memerintah dan mengawasi daerah ini adalah raja yang ditunjuk dan diangkat oleh Sultan Johor. Nama hampir 100 tahun daerah ini tidak ada yang memerintah. Daerah ini diawasi oleh Syahbandar yang ditunjuk untuk memungut cukai hasil hutan dan hasil laut.

Pada awal tahun 1699 Sultan Kerajaan Johor bergelar Sultan Mahmud Syah II mangkat dibunuh Magat Sri Rama, istrinya yang bernama Encik Pong pada waktu itu sedang hamil dilarikan ke Singapura lalu ke Jambi. Dalam perjalanan itu lahirlah Raja Kecik dan kemudian dibesarkan di Kerajaan Pagaruyung Minangkabau. Sementara itu pucuk pimpinan kerajaan Johor diduduki oleh Datuk Bendahara tun Habib yang bergelar Sultan Abdul Jalil Riayat Syah. Setelah Raja Kecik dewasa, pada tahun 1717 Rajak Kecik berhasil merebut tahta Johor.

Tetapi tahun 1722 Kerajaan Johor tersebut direbut kembali oleh Tengku Sulaiman ipar Raja Kecil yang merupakan putra Sultan Abdul Jalil Riayat Syah. Dalam merebut Kerajaan Johor ini Tengku Sulaiman dibantu oleh beberapa bangsawan Bugis. Terjadilah perang saudara yang mengakibatkan kerugian yang cukup besar pada kedua belah pihak, maka akhirnya masing-masing pihak mengundurkan diri.

Pihak Johor mengundurkan diri ke Pahang dan Raja Kecil mengundurkan diri ke Bintan dan seterusnya mendirikan negeri baru di pinggir sungai Bintan (anak sungai Siak). Demikianlah awal berdirinya Kerajaan Siak di Buatan. Pusat kerajaan kemudian selalu berpindah-pindah dari kota Buatan pindah ke Mempura, pindah kemudian ke Senapelan Pekanbaru dan kembali lagi ke Mempura. Semasa pemerintahan Sultan Ismail dengan Sultan Assyidis Syarif Ismail Jalil Jalaludin (1827-1864) pusat kerajaan pindah ke Kota Siak Sri Indrapura dan akhirnya menetap disana sampai akhirnya masa pemerintahan Sultan Siak terakhir. Pada masa Sultan ke-11 yaitu Sultan Assayaidis Syarief Hasyim Abdul Jalil Syaifuddin yang memerintah pada tahun 1889-1908. Dibangunlah istana yang megah terletak di Kota Siak dan istana ini diberi nama Istana Asseraiyah Hasyimiah yang dibangun pada tahun 1889. Pada masa pemerintahan Sultan Syarief Hasyim ini Siak mengalami kemajuan terutama dibidang ekonomi.

Dan masa itu pula beliau berkesempatan melewati ke Eropa yaitu Jerman dan Belanda. Setelah wafat, beliau digantikan oleh putranya yang

masih kecil dan sedang bersekolah di betavia yaitu Tengku Sulung Syarief Kasim dan baru pada tahun 1915 beliau dinobatkan sebagai Sultan Siak ke-12 dengan gelar Assayadis Syarief Kasim Abdul Jalil Syaifuddin dan terakhir terkenal dengan nama Sultan Syarief Tsani (Sultan Syarief Kasim II). Bersamaan dengan di proklamirkannya Kemerdekaan Republik Indonesia, beliau pun mengibarkan bendera merah putih di Istana Siak dan tak lama kemudian beliau berangkat ke Jawa menemui Bung Karno dan menyatakan bergabung dengan Republik Indonesia sambil menyerahkan mahkota kerajaan serta uang sebesar Sepuluh Ribu Gulden. Dan sejak itu beliau meninggalkan Siak dan tinggal di Jakarta.

Lalu pada tahun 1960 kembali ke Siak dan mangkat di Rumbai pada tahun 1968. Beliau tidak meninggalkan keturunan baik dari permaisuri pertama Tengku Agung maupun dari permaisuri kedua Tengku Maharatu. Pada tahun 1997 Sultan Syarief Kasim II mendapat gelar kehormatan kepahlawanan sebagai seorang Pahlawan Nasional Republik Indonesia.

Makam Sultan Syarief Kasim II terletak ditengah Kota Siak Sri Indrapura tepatnya disamping Masjid Sultan yaitu Masjid Syahbuddin. Diawal pemerintahan Republik Indonesia, Kabupaten Siak merupakan wilayah kewedanan Siak dibawah Kabupaten Bengkalis yang kemudian berubah menjadi Kecamatan Siak. Barulah pada tahun 1999 berubah menjadi Kabupaten Siak dengan ibu kotanya Siak Sri Indrapura berdasarkan Undang-Undang No. 53 Tahun 1999.

2. Letak Geografis Kabupaten Siak

Kabupaten Siak adalah sebuah kabupaten di Provinsi Riau Indonesia, sebelumnya kawasan ini merupakan bagian dari Kesultanan Siak Sri Indrapura. Di awal kemerdekaan Indonesia, Sultan Syarif Kasim II, merupakan Sultan Siak terakhir menyatakan kerajaannya bergabung dengan Negara Republik Indonesia. Kemudian wilayah ini menjadi wilayah Kewedanan Siak dibawah Kabupaten Bengkalis yang kemudian berubah status menjadi Kecamatan Siak. Pada tahun 1999 berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999, meningkat statusnya menjadi Kabupaten Siak dengan ibu kotanya Siak Sri Indrapura. Dan saat ini Kabupaten Siak Sri Indrapura memiliki 14 kecamatan yang terdiri dari 131 desa/kelurahan.

Tabel IV.1: Kecamatan dan Jumlah Desa/Kelurahan Di Kabupaten Siak

No	Kecamatan	Ibu Kota	Jumlah Desa/Kelurahan
1	Siak	Kampung Dalam	8
2	Sungai Apit	Sungai Apit	15
3	Minas	Minas Jaya	5
4	Tualang	Perawang	9
5	Sungai Mandau	Muara Kelantan	9
6	Dayun	Dayun	11
7	Kerinci Kanan	Kerinci Kanan	12
8	Bunga Raya	Bunga Raya	10
9	Koto Gasib	Pangkalan Pisang	11
10	Kandis	Telaga Sam-sam	11
11	Lubuk Dalam	Lubuk Dalam	7
12	Sabak Auh	Bandar Sungai	8
13	Mempura	Sungai Mempura	8
14	Pusako	Dusun Pusako	7

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak Sri Indrapura 2019

Pada tabel diatas menunjukkan dimana jumlah desa/kelurahan terbanyak berada di Kecamatan Sungai Apit dengan jumlah 15 desa/kelurahan, lalu disusul dengan Kecamatan Kerinci Kanan yang memiliki desa/kelurahan berjumlah 12. Sedangkan kecamatan yang memiliki jumlah desa/kelurahan paling sedikit yaitu Kecamatan Minas yang berjumlah 5 desa/kelurahan.

Luas wilayah Kabupaten Siak Sri Indrapura meliputi 8.556,09 km² yang terdiri dari dataran rendah, dataran tinggi, dan rawa-rawa. Secara geografis Kabupaten Siak terletak pada koordinat 10° 16' 30" – 00° 20' 49" Lintang Utara dan 100° 54' 21" – 102° 10' 59" Bujur Timur dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Utara : Kabupaten Bengkalis
- Timur : Kepulauan Meranti
- Selatan : Kabupaten Pelalawan
- Barat : Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru

Secara fisik geografis memiliki kawasan pesisir pantai yang berhampiran dengan sejumlah negara tetangga dan masuk kedalam daerah segitiga pertumbuhan (*growth triangle*) Indonesia-Malaysia-Singapura. Bentang alam Kabupaten Siak sebagian besar terdiri dari dataran rendah dibagian timur dan sebagian dataran tinggi disebelah barat. Selain dikenal dengan sungai siak yang membelah wilayah Kabupaten Siak, daerah ini juga terdapat banyak tasik atau danau yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Sungai siak sendiri terkenal sebagai sungai terdalam ditanah

air, sehingga memiliki nilai ekonomis yang tinggi, terutama sebagai sarana transportasi dan perhubungan. Namun potensi banjir diperkirakan juga terdapat pada daerah sepanjang sungai siak, karena morfologinya relatif datar. Selain sungai siak, daerah ini juga dialiri sungai-sungai lain.

Penduduk Kabupaten Siak berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2019 sebanyak 489,990 jiwa yang terdiri atas 251,32 jiwa penduduk laki-laki dan 238,67 jiwa penduduk perempuan. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2019 penduduk laki-laki terhadap perempuan sebesar 105. Kepadatan penduduk di Kabupaten Siak tahun 2019 mencapai 57 jiwa/km² dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Kepadatan penduduk diempat belas (14) kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Tualang dengan kepadatan sebesar 134,73 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Pusako sebesar 6,26 jiwa/km². Untuk melihat pertumbuhan penduduk dari tahun 2017-2019 dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel IV.2: Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Siak Tahun 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Penduduk
1	2017	417,386 jiwa
2	2018	477,670 jiwa
3	2019	489,990 jiwa

Sumber: *Olahan data penelitian 2020*

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kabupaten Siak Sri Indrapura paling besar adalah pada tahun 2019 sebesar 489,990 jiwa. Setiap tahunnya pertumbuhan penduduk di Kabupaten Siak terus meningkat. Pertumbuhan penduduk dalam konteks peningkatan jumlah

penduduk sebagai salah satu sumber daya ekonomi yang konstruktif memiliki arti bahwa suatu pihak sumberdaya manusia dipandang sebagai modal kekuatan, namun dilain pihak dapat merupakan hambatan terhadap keberhasilan pembangunan nasional, khususnya dilihat dari segi pembangunan ekonomi sebagai modal atau potensi apabila lapangan kerja tersedia dengan cukup. Kenyataan lapangan kerja tidak tersedia dengan cukup sehingga mengakibatkan pengangguran yang pada akhirnya akan menurunkan kualitas hidup penduduk. Dan hal ini merupakan salah satu tantangan yang besar bagi para penyusun acara rencana atau kebijakan pembangunan.

3. Visi dan Misi Kabupaten Siak

a. Visi Kabupaten Siak

Terwujudnya Kabupaten Siak yang maju dan sejahtera dalam lingkungan masyarakat yang agamis dan berbudaya melayu serta menjadikan Kabupaten Siak sebagai tujuan pariwisata di Sumatra.

b. Misi Kabupaten Siak

- a. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang cerdas, sehat, berakhlak, beriman dan bertakwa.
- b. Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, terutama kampung-kampung serta penerapan pembangunan yang berwawasan lingkungan.

- c. Mewujudkan perekonomian daerah yang mandiri dan berdaya saing melalui pembangunan dan pengembangan sektor pertanian, perkebunan, perikanan dan peternakan serta sektor-sektor produktif lainnya.
- d. Mewujudkan destinasi wisata yang berdaya saing.
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta pelayanan publik yang prima.

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yang beralamatkan di Komplek Perkantoran Pemda Sei. Betung Siak Sri Indrapura, dengan Kepala Dinas dipimpin oleh Hasmizal, S.Sos. Jika dilihat dari struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, maka sistem yang dianut berbentuk *Line Down Staff*, dimana garis pertanggung jawaban atasan langsung Kepala sub Dinas dan apabila pimpinan tidak berada ditempat, maka untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari pimpinan dapat menunjuk salah seorang Sub Dinas dengan pangkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksanaan Pemerintahan Daerah yang dipimpin seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten.

C. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Adapun visi dan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak sebagai berikut:

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten siak adalah “Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan yang berkualitas, menuju tertib administrasi kependudukan Kabupaten Siak”.

Sedangkan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak adalah:

1. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia, Pengelola dan Pelayanan dokumen kependudukan.
3. Meningkatkan koordinasi antar instansi dalam rangka penegakan hukum administrasi kependudukan.
4. Melaksanakan pembangunan Data Base kependudukan yang valid, akurat dan Up To Date.
5. Menciptakan pelayanan prima terhadap masyarakat.

D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Adapun tugas pokok Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Siak adalah “Melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil”.

Sedangkan fungsi dari Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil adalah:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Penyelenggaraan pelayanan umum kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pembinaan pelaksanaan tugas kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pelaksanaan urusan tata usaha dinas.
5. Pelaksanaan tugas yang lain yang diberikan oleh Bupati Siak sesuai dengan tugas dan fungsinya.

E. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Adapun struktur organisasi serta penjabaran tugas setiap organisasi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Tugasnya melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan yang diserahkan oleh Provinsi dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:

- a. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Menyusun program kebijakan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang Kependudukan, Akta Kelahiran, Kematian, Perceraian, Perubahan Nama dan Pengakuan Anak.
- d. Menyusun kebijakan Operasional Keluarga Sejahtera.
- e. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.
- f. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi Ketatausahaan Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, Perencanaan dan Organisasi Dinas.
- g. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang usahanya.
- h. Pengelolaan Unit pelaksanaan Teknisi Dinas (UPTD)

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan kegiatan umum dan kepegawaian, perencanaan dan data serta kegiatan keuangan di lingkungan Dinas. Adapun tugas sekretaris yaitu:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas, dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- c. Mengkoordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administrasi.

- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi perlengkapan, administrasi program, dan administrasi keuangan.
- e. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat perlengkapan kantor.
- f. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan syarat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.

3. Sub Bagian Umum

Adapun tugas Sub Bagian Umum sebagai berikut:

- a. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, dan pengelolaan administrasi perlengkapan.
- b. Menyusun rencana sub bagian dengan mempedomanin rencana kerja tahunan.
- c. Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca posisi isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas tugas.
- d. Mengadakan memori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar.
- e. Membuat konsep surat dinas yang menyangkut kepegawaian, berupa kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala dan masalah lainnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian.
- f. Membuat konsep dan mengetik daftar urut kepangkatan kepegawaian sesuai dengan mempedomani data yang ada untuk disampaikan oleh badan Kepegawaian Daerah kabupaten siak.

- g. Mengumpulkan daftar hadir pegawai secara langsung sebagai bahan informasi dan membuat rekapitulasi daftar hadir pegawai, dinas keluar, sakit dan pegawai yang sedang cuti dengan mempedomani laporan serta daftar hadir yang ada sebagai bahan laporan pada atasan.

4. Sub Bagian Pencatatan Data

Adapun tugas dari Sub Bagian data sebagai berikut:

- a. Melakukan pengumpulan pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data dinas.
- b. Melakukan studi dan survei atau idenfikasi kegiatan teknisi dan sarana dengan insitusi terkait.
- c. Mengkoordinir/merumuskan program atau proyek pembangunan kegiatan dengan insitusi terkait.
- d. Mempersiapkan dan mengajukan Daftar Usulan Proyek (DUP) dan Daftar Usulan Kegiatan (DUK) serta menyelesaikan Daftar Isian Proyek (DIP) dan Daftar Isian Kegiatan (DIK).
- e. Mempersiapkan bahan pengendalian teknisi dan administrasi program dan proyek serta merumuskan, mengelola, mengevaluasi, serta menyusun laporan.
- f. Melakukan pelaksanaan anggaran pembiayaan proyek pembangunan.
- g. Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran.
- h. Menyusun dokumen program kegiatan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah perubahan (APBDP).

5. Sub Bagian Keuangan

Adapun tugas Sub Bagian Keuangan sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja sub bagian dan membagi tugas serta memberi petunjuk dan arahan pada bawahan.
- b. Menghimpun bahan dan data kebutuhan pembiayaan rutin dari masing-masing bidang dalam penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA), dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), untuk diajukan ke Biro Keuangan Setda Bappeda Kabupaten Siak.
- c. Membuat konsep Surat Pencairan Dana (SPD) kegiatan rutin dan bidang-bidang atas dasar permintaan dan rutin bidang-bidang atau PPTK dalam rangka pengajuan SPD ke Bendahara Umum Daerah (BUD).
- d. Mengajukan Surat Perintah Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin.
- e. Meneliti serta membuat Surat Perintah Membayar (SPM) yang akan diterbitkan pengguna anggaran.
- f. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharaan.
- g. Membuat konsep perhitungan permintaan gaji pegawai, honorarium dan beban kerja.
- h. Memenuhi permintaan gaji berkala.
- i. Menyiapkan laporan keuangan (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan).

6. Bidang Administrasi Kependudukan

Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dibidang administrasi kependudukan, dan menyiapkan bahan-bahan

tentang data kependudukan serta melakukan pelayanan dalam administrasi kependudukan. Adapun uraian tugas Bidang Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi dibidang administrasi kependudukan.
- b. Memberikan bimbingan pembinaan teknisi dalam pengelolaan data kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- c. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam melakukan penerbitan dokumen kependudukan.
- d. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pengoprasional sistem informasi administrasi kependudukan.
- e. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pemeliharaan peralatan sistem informasi administrasi kependudukan.
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada Kepala Dinas.

7. Seksi Pengolahan Data

Adapun uraian tugas Seksi Pengolahan Data sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan pada seksi pengolahan data.
 - b. Menghimpun dan mengelola laporan data perkembangan penduduk.
 - c. Membuat dan menyajikan data perkembangan penduduk.
 - d. Melakukan monitoring dan evaluasi perkembangan dan tahap penduduk.
 - e. Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi kepada kepala bidang.
- #### 8. Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Adapun uraian tugas Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan pada seksi pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Menyiapkan blanko dokumen kependudukan.
- c. Melakukan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.
- d. Menyiapkan operator, supervisor, administrator database dan teknisi komputer untuk pengoprasian sistem informasi administrasi kependudukan.
- e. Penerbitan dokumen penduduk orang asing.
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.

9. Bidang Pengendalian Kependudukan

Bidang Pengendalian Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pengendalian mobilitas penduduk baik yang datang dan pergi dari wilayah Kabupaten Siak maupun penduduk Rentan Administrasi Kependudukan serta melakukan penyuluhan kepada aparat atau pangkat Kecamatan, Desa atau Kelurahan dan masyarakat umumnya. Adapun uraian tugas Bidang Pengendalian Kependudukan sebagai berikut:

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang pengendalian penduduk.
- b. Memberikan bimbingan dan pembinaan bagi penduduk tentang administrasi kependudukan.
- c. Memberikan bimbingan dan pembinaan kepada Aparat/Perangkat, Desa/Kelurahan dalam pengendalian penduduk.
- d. Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada Kepala Dinas.

10. Seksi Penyuluhan dan Catatan Sipil

Adapun uraian tugas Seksi Penyuluhan dan Catatan sipil sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan pada seksi penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Menyiapkan sarana dan prasarana penyuluhan.
- c. Melakukan penyuluhan kepada Aparat/Perangkat Kecamatan, Desa/Kelurahan.
- d. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepala bidang.

11. Seksi Pengendalian Penduduk

Adapun uraian tugas dari seksi Pengendalian Penduduk sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan seksi pengendalian penduduk.
 - b. Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk.
 - c. Memproses surat pindah datang.
 - d. Menerbitkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk tinggal di daerah rentan administrasi kependudukan.
- #### 12. Bidang Administrasi Catatan Sipil

Bidang Administrasi Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan pembina, penataan, pencatatan administrasi catatan sipil dan kearsipan pencatatan sipil. Adapun uraian tugas bidang administrasi catatan sipil sebagai berikut:

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang administrasi pencatatan sipil.
- b. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam administrasi pencatatan sipil.

- c. Melaksanakan bimbingan dan pembinaan teknis dalam penataan kearsipan pencatatan sipil.
- d. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam pelaporan administrasi pencatatan sipil.

13. Seksi Perkawinan dan Perceraian

Adapun uraian tugas dari Seksi Perkawinan dan Perceraian sebagai berikut:

- a. Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian.
- b. Memverifikasi permohonan administrasi perkawinan dan perceraian.
- c. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian.
- d. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian.

14. Seksi Kelahiran dan Kematian

Adapun uraian tugas Seksi Kelahiran dan Kematian sebagai berikut:

- a. Memverifikasi permohonan akta kelahiran dan kematian.
- b. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian.
- c. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

15. Seksi Kearsipan dan Catatan Sipil

Adapun uraian tugas dari Seksi Kearsipan dan Catatan Sipil sebagai berikut:

- a. Menata arsip kutipan akta kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian.
- b. Menata arsip akta dan kutipan akta pengangkatan dan pengesahan anak.

- c. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kearsipan.

16. Unit Pelaksanaan Teknisi Dinas (UPTD)

Adapun uraian tugas dari Unit Pelaksanaan Teknisi Dinas sebagai berikut:

- a. Operator pembuat Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- b. Supervisor jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Penelitian mengambil data yang dibutuhkan dalam hal pengambilan kesimpulan. Adapun data dan hasil responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

A. Identitas Responden

Pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh melalui wawancara dan penyerahan kuisisioner. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang terdiri dari tingkat pendidikan, tingkat usia, dan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden tidak berpengaruh terhadap hasil yang telah dilakukan dalam sebuah penelitian. Jenis kelamin tidak dapat dijadikan sebagai sebuah patokan untuk menentukan pemahaman maupun pola pikir terhadap suatu masalah penelitian. Penelitian ini dapat dihasilkan selama responden bersedia untuk memberikan informasi atau jawaban yang benar apa adanya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.1: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Mengenai Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	14	42%
2	Perempuan	19	57%
Jumlah		33	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Berdasarkan tabel diatas diketahui responden masyarakat berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang atau dengan persentase 42% dan jumlah perempuan sebanyak 19 orang dengan persentase 57%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak adalah berjenis kelami perempuan dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki.

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dalam suatu penelitian jawaban yang diberikan oleh responden dari hasil pengisian jawaban kuisioner yang diberikan merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini karena jawaban dari setiap responden dengan responden lainnya tentu berbeda. Perbedaan jawaban ini juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masing-masing responden, pemahaman responden juga tidak lepas dari tingkat pendidikan yang pernah dilalui oleh masing-masing responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat dilihat dari tingkat pendidikan responden mengenai analisis penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten siak, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.2: Identitas Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan Mengenai Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Sekolah Menengah Pertama (SLTP/SMP)	8	24%
2	Sekolah Menengah Atas (SLTA/SMA)	11	33%
3	Diploma (D3,D4)	6	18%
4	Sarjana (S1,S2,S3)	8	24%
Jumlah		33	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa tingkat pendidikan tertinggi responden adalah Sekolah Menengah Atas (SLTA/SMA) dengan jumlah 11 orang dengan persentase 33% sedangkan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SLTP/SMP) berjumlah 8 orang dengan persentase 24%,kemudian tingkat pendidikan Diploma (D3,D4) berjumlah 6 orang dengan persentase 18% dan 8 orang berpendidikan Sarjana (S1,S2,S3) dengan persentase 24%.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Salah satu faktor yang menentukan mengenai kejelasan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi penelitian adalah tingkat usia responden. Kematangan pikiran seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan maka usia sangat berpengaruh dalam tingkatan ini, maka dari itu pada tabel dibawah ini akan digambarkan tingkat usia responden yang dilakukan dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.3: Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia Mengenai Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1	30-39 Tahun	11	33%
2	40-49 Tahun	15	45%
3	>50 Tahun	7	21%
Jumlah		33	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Untuk penjelasan tabel di atas dapat diketahui jumlah terbesar pada tingkat umur responden terletak pada usia 40-49 tahun yaitu berjumlah 15 orang atau sekitar 45%, kemudian usia responden 30-39 tahun berjumlah 11 orang atau sekitar 33% dan usia responden >50 tahun berjumlah 7 orang atau sekitar 21%.

B. Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Adapun tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dalam masyarakat agar bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Oleh karena itu, secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup tujuh bidang pelayanan yaitu: menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin di terapkannya perlakuan yang adil, melakukan pekerjaan umum, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan ekonomi dan menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Salah satu bentuk tugas dan sekaligus merupakan satu pelayanan yang harus diberikan pemerintah terhadap masyarakat adalah mengumpulkan data tentang identitas sebagai warga negara sesuai dengan tempat berdomisili warga tersebut dalam wilayah kekuasaan hukum.

Di Indonesia penyelenggaraan sistem pendaftaran (pencatatan) penduduk dan pencatatan sipil belum berjalan secara maksimal baik dalam pendaftaran penduduk maupun pelayanan dokumen-dokumen hukum tentang data kependudukan. Banyak kejadian yang sangat penting dan kejadian kependudukan seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian penduduk yang belum tercatat secara benar. Kepemilikan dokumen penduduk yang merupakan alat bukti sah, banyak belum dimiliki oleh penduduk.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administrasi seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan lokal.
5. Mendukung sistem Administrasi Kependudukan.

Dengan demikian terlihat jelas bahwa kepemilikan identitas yang sah bagi masyarakat sangat penting. Dimana dengan identitas yang jelas yaitu dengan memiliki Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan lainnya yang bersifat administrasi, maka keabsahan identitas dan hukum terjamin.

Dilihat dari pentingnya Akta Kelahiran sebagai salah satu alat bukti yang sah, maka Kabupaten Siak sebagai satuan wilayah pemerintahan yang ada di Provinsi Riau telah mengeluarkan kekuatan aturan hukum masyarakat yang di tuangkan dalam Peraturan Daerah.

Untuk menganalisa Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, yang dijadikan indikator adalah Akuntabilitas, Aturan Hukum, Partisipasi, Transparansi dan Efisiensi. Dapat dilihat dalam pembahasan dibawah ini:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam hal ini adalah adanya pertanggung jawaban dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak apabila masyarakat melakukan komplain. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan

Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak bisa terlihat dalam tabel berikut ini :

Tabel V.4: Tanggapan Responden Mengenai Indikator Akuntabilitas dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Rasa tanggung jawab pegawai dalam melayani	15 (45%)	16 (48%)	2 (6%)	33
2	Pertanggung jawaban atas waktu dan biaya sesuai ketentuan yang ada	12 (36%)	18 (54%)	3 (9%)	33
3	Pertanggung jawaban apabila ada kesalahan dalam pengurusan	14 (42%)	17 (51%)	1 (3%)	33
Jumlah		41	51	6	99
Rata-Rata		13.6	17	2	33
Persentase		41%	51%	6%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Untuk penjelasan tabel tersebut diketahui bahwa pendapat dari 33 orang responden untuk item penilaian rasa tanggung jawab pegawai dalam melayani, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 15 orang responden atau setara dengan 45%. Kemudian untuk penilaian kategori cukup baik sebanyak 16 orang responden atau setara dengan 48%. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 2 orang atau setara dengan 6%.

Untuk item penilaian kedua yaitu pertanggung jawaban atas waktu dan biaya sesuai ketentuan yang ada, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 12 orang responden atau setara dengan 36%. Selanjutnya untuk

kategori penilaian cukup baik sebanyak 18 orang responden atau setara dengan 54% dan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 3 orang responden atau setara dengan 9%.

Pada item penilaian ketiga yaitu pertanggung jawaban apabila ada kesalahan dalam pengurusan, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 14 orang responden atau setara dengan 42%. Kemudian untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 17 orang atau setara dengan 51% dan untuk kategori penilaian kurang baik yaitu sebanyak 1 orang atau setara dengan 3%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Akuntabilitas didalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori “Cukup Baik”.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. T. Abdul Wahid, SH.MH sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak tanggal 02 September 2020 sebagai berikut:

“sebenarnya kalau kita membantu keluarga atau oyang yang kita kenal itu bersifat manusiawilah. Kalau sesuai SOP seharusnya itu tidak dibenarkan karna harus memperlakukan masyarakat dengan sama. Yang seperti itu relatif, saya pun juga begitu kalau misalnya dimintai tolong untuk butuh cepat dan jaringan memadai pas dibantu”.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. Muljatidarsa, S.Pd sebagai Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak tanggal 03 September 2020 sebagai berikut:

“pada prinsipnya kita sesuai dengan SOP dan juga tupoksi itu pelayanannya sesuai dengan masyarakat, sementara masyarakat kita ini kan dalam pengertian mungkin pendidikannya ada yang menengah keatas ada juga yang menengah kebawah, jadi apa yang disampaikan oleh petugas kadang-kadang susah untuk diterima mereka. Masyarakat maunya langsung jadi sementara mungkin ada kasus kelengkapan administrasinya itu tidak lengkap tetapi dia tidak terima”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa pertanggung jawaban petugas dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran ini belum dilaksanakan secara optimal.

2. Aturan Hukum

Aturan hukum dalam hal ini adalah sejauh mana kebijakan yang sudah ada diterapkan dengan baik, dengan cara memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan kebijakan yang mesti jelas dan konsisten dalam membuat dan memutuskan suatu kebijakan.

Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak bisa terlihat dalam tabel berikut ini :

Tabel V.5: Tanggapan Responden Mengenai Indikator Aturan Hukum dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesesuaian prosedur dengan aturan hukum	15 (45%)	17 (51%)	1 (3%)	33
2	Batas waktu penyelesaian dengan aturan hukum	15 (45%)	17 (51%)	1 (3%)	33

3	Kesesuaian biaya dalam pengelolaan dengan aturan hukum	21 (64%)	9 (27%)	3 (9%)	33
Jumlah		51	43	5	99
Rata-Rata		17	14.3	1.6	33
Persentase		51%	43%	5%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Untuk penjelasan tabel tersebut diketahui bahwa pendapat dari 33 orang responden untuk item penilaian kesesuaian prosedur dengan aturan hukum, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 15 orang responden atau setara dengan 45%. Kemudian untuk penilaian kategori cukup baik sebanyak 17 orang responden atau setara dengan 51%. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 1 orang atau setara dengan 3%.

Untuk item penilaian kedua yaitu batas waktu penyelesaian dengan aturan hukum, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 15 orang responden atau setara dengan 45%. Selanjutnya untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 17 orang responden atau setara dengan 51% dan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 1 orang responden atau setara dengan 3%.

Pada item penilaian ketiga yaitu kesesuaian biaya dalam pengelolaan dengan aturan hukum, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 21 orang responden atau setara dengan 64%. Kemudian untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 9 orang atau setara dengan 27% dan untuk kategori penilaian kurang baik yaitu sebanyak 3 orang atau setara dengan 9%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat penelitian mengenai indikator Aturan Hukum didalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori “Baik” dengan nilai responden sebanyak 17 atau sama dengan 51%.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. T. Abdul Wahid, SH.MH sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak tanggal 02 September 2020 sebagai berikut:

“kalau berdasar kan SOP kan ada aturannya, bahwa dokumen kependudukan itu selama 14 hari kerja. Tetapi tidak dipatokan kesitu karena bisa saja lebih cepat atau juga bisa lebih lama. Dari kementerian pun sudah melakukan regulasi-regulasi. Kalau akta kelahiran itu sendiri memang ada faktor salah satunya yaitu jaringan kemudian petugas atau kepala dinasnya pergi dinas luar kota maka itu paling-paling 3 hari sudah selesai”.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. Muljatidarsa, S.Pd sebagai Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak tanggal 03 September 2020 sebagai berikut:

“kalau sesuai SOP memang waktu penyelesaian akta kelahiran itu 14 hari kerja, tetapi bisa saja seminggu sudah ada yang siap atau dua atau tiga hari juga sudah siap terelebih lagi yang sifatnya urgensi itu pasti kami prioritaskan seperti berobat, BPJS, sakit dan lain sebagai nya dan itupun juga tergantung pada jaringan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa pelayanan akta kelahiran sudah diselenggarakan sesuai dengan SOP yang berlaku walaupun masih belum secara maksimal.

3. Partisipasi

Partisipasi dalam hal ini adalah bagaimana masyarakat mengambil bagian atau pengikutsertaan dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak bisa terlihat dalam tabel berikut ini :

Tabel V.6: Tanggapan Responden Mengenai Indikator Partisipasi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai memahami untuk melayani masyarakat	10 (30%)	19 (48%)	4 (12%)	33
2	Menggunakan kotak suara sebagai media penyampaian keluhan atau tanggapan	5 (15%)	16 (48%)	12 (36%)	33
3	Masyarakat memahami mereka untuk dilayani	15 (45%)	14 (42%)	4 (12%)	33
Jumlah		30	49	20	99
Rata-Rata		10	16.3	6.6	33
Persentase		30%	49%	20%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Untuk penjelasan tabel tersebut diketahui bahwa pendapat dari 33 orang responden untuk item penilaian pegawai memahami untuk melayani masyarakat, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 10 orang responden atau setara dengan 30%. Kemudian untuk penilaian kategori cukup

baik sebanyak 19 orang responden atau setara dengan 48%. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 4 orang atau setara dengan 12%.

Untuk item penilaian kedua yaitu menggunakan kotak suara sebagai media penyampaian keluhan atau tanggapan, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 5 orang responden atau setara dengan 15%. Selanjutnya untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 14 orang responden atau setara dengan 42% dan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 12 orang responden atau setara dengan 36%.

Pada item penilaian ketiga yaitu masyarakat memahami mereka untuk dilayani, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 15 orang responden atau setara dengan 45%. Kemudian untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 14 orang atau setara dengan 42% dan untuk kategori penilaian kurang baik yaitu sebanyak 4 orang atau setara dengan 12%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat penelitian mengenai indikator Partisipasi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori “Cukup Baik” dengan nilai responden sebanyak 16.3 atau sama dengan 49%.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. T. Abdul Wahid, SH.MH sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak tanggal 02 September 2020 sebagai berikut:

“kami menerima semua keluhan atau kritikan dari masyarakat, maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Siak menyediakan kotak saran bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau kritikan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai dan kinerja pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Siak”.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. Muljatidarsa, S.Pd sebagai Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak tanggal 03 September 2020 sebagai berikut:

“setiap pemohon mengambil akta nya yang sudah siap petugas selalu memberikan informasi tolong di cek datanya apakah benar sesuai dengan yang dimohon, itu sering sekalin dipesan tapi kadang-kadang yang namanya masyarakat mungkin dia terburu-buru atau kurang teliti jadi itu kadang diabaikan. Sehingga beberapa saat atau beberapa waktu kemudian dia datang lagi untuk menyampaikan apa yang menjadi permasalahannya”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa masyarakat kurang teliti dalam mengamati data pada akta kelahiran yang sudah selesai, sehingga banyak terjadi kesalahan pada saat yang mendatang.

4. Transparansi

Transparansi dalam hal ini adalah keterbukaan atau kejelasan dalam setiap proses yang berkenaan dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak bisa terlihat dalam tabel berikut ini :

Tabel V.7: Tanggapan Responden Mengenai Indikator Transparansi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Keterbukaan biaya dalam pengurusan	17 (51%)	14 (42%)	2 (6%)	33
2	Kejelasan informasi yang disediakan	7 (21%)	20 (61%)	6 (18%)	33
3	Kejelasan penyelesaian dalam pengurusan	19 (57%)	14 (42%)	0 (0%)	33
Jumlah		43	48	8	99
Rata-Rata		14.3	16	2.6	33
Persentase		43%	48%	8%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Untuk penjelasan tabel tersebut diketahui bahwa pendapat dari 33 orang responden untuk item penilaian keterbukaan biaya dalam pengurusan, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 17 orang responden atau setara dengan 51%. Kemudian untuk penilaian kategori cukup baik sebanyak 14 orang responden atau setara dengan 42%. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 2 orang atau setara dengan 6%.

Untuk item penilaian kedua yaitu kejelasan informasi yang disediakan, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 7 orang responden atau setara dengan 21%. Selanjutnya untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 20 orang responden atau setara dengan 61% dan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 6 orang responden atau setara dengan 18%.

Pada item penilaian ketiga yaitu kejelasan penyelesaian dalam pengurusan, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 19 orang responden atau setara dengan 57%. Kemudian untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 14 orang atau setara dengan 42% dan untuk kategori penilaian kurang baik yaitu sebanyak 0 orang atau setara dengan 0%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat penelitian mengenai indikator Transparansi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori “Cukup Baik” dengan nilai responden sebanyak 16 atau sama dengan 48%.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. T. Abdul Wahid, SH.MH sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak tanggal 02 September 2020 sebagai berikut:

“seharusnya alur-alur seperti alur SOP itu harus ada, memang standar dari KEPMENPAN itu harus ada alur SOP dan sebagainya. Tetapi pada prinsipnya kan masyarakat itu datang dan bertanya saja pasti sudah tau, kecuali masyarakat yang pintar-pintar lah bertanya. Tapi kalau masyarakat awam mereka tidak perlu itu, yang penting datang terus dilayani dengan baik, ada kejelasan kapan siap setelah itu mereka pulang”.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. Muljatidarsa, S.Pd sebagai Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak tanggal 03 September 2020 sebagai berikut:

“terhitung sejak januani 2012 seluruh dokumen kependudukan itu gratis. Dulu sebelum-sebelumnya sejak ada kabupaten dan ada perda pengenaan biaya redistribusi pajak, tetapi semenjak tahun 2012 perdanya sudah dicabut oleh DPRD dan perda tersebut tidak berlaku lagi. Karena sesuai dengan undang-undang nomor 24 tahun 2013 bahwa dokumen kependudukan itu tidak dipungut biaya”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat demikian bahwa tidak ada pemungutan biaya atau gratis dalam proses pengurusan akta kelahiran, masalah biaya pengurusan akta kelahiran sudah ditetapkan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku.

5. Efisiensi

Efisiensi dalam hal ini meningkatnya kesejahteraan dan masyarakat dari sebuah proses pelayanan. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak bisa terlihat dalam tabel berikut ini :

Tabel V.8: Tanggapan Responden Mengenai Indikator Efisiensi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kualitas pelayanan yang diberikan	18 (54%)	13 (39%)	2 (6%)	33
2	Pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik	9 (27%)	21 (67%)	3 (9%)	33
3	Kemudahan dalam pengurusan	16 (48%)	17 (51%)	0 (0%)	33
Jumlah		43	51	5	99
Rata-Rata		14.3	17	1.6	33
Persentase		43%	51%	5%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Untuk penjelasan tabel tersebut diketahui bahwa pendapat dari 33 orang responden untuk item penilaian kualitas pelayanan yang diberikan, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 18 orang responden atau setara dengan 54%. Kemudian untuk penilaian kategori cukup baik sebanyak 13 orang responden atau setara dengan 39%. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 2 orang atau setara dengan 6%.

Untuk item penilaian kedua yaitu pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 9 orang responden atau setara dengan 29%. Selanjutnya untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 21 orang responden atau setara dengan 67% dan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 3 orang responden atau setara dengan 9%.

Pada item penilaian ketiga yaitu kemudahan dalam pengurusan, untuk tanggapan responden dengan kategori penilaian baik sebanyak 16 orang responden atau setara dengan 48%. Kemudian untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 17 orang atau setara dengan 51% dan untuk kategori penilaian kurang baik yaitu sebanyak 0 orang atau setara dengan 0%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat penelitian mengenai indikator Efisiensi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori “Cukup Baik”.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. T. Abdul Wahid, SH.MH sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak tanggal 02 September 2020 sebagai berikut:

“saat ini kami selalu membantu masyarakat dalam memberikan kemudahan dalam pengurusan tetapi kadang masyarakat masih juga mengeluh bahwa pelayanan maupun persyaratan untuk mengurus akta kelahiran itu masih berbelit-belit”.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak H. Muljatidarsa, S.Pd sebagai Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Siak tanggal 03 September 2020 sebagai berikut:

“untuk sekarang ini pelayanan melalui online tetap bisa juga melalui langsung, karena sekarang ini dalam masa covid 19 maka kami mengarahkan untuk melalui secara online. Namun apabila ada masyarakat yang tidak memiliki whatsapp bisa secara langsung menemui petugas”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kabupaten Siak telah mengusahakan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran walaupun belum secara optimal.

Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi hasil tanggapan atau jawaban responden masyarakat dalam dalam penelitian tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.9: Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Akuntabilitas	13.6 (41%)	17 (51%)	2 (6%)	33
2	Aturan Hukum	17 (51%)	14.3 (43%)	1.6 (5%)	33
3	Partisipasi	10 (30%)	16.3 (49%)	6.6 (20%)	33
4	Transparansi	14.3 (43%)	16 (48%)	2.6 (8%)	33
5	Efisiensi	14.3 (43%)	17 (51%)	1.6 (5%)	33
Jumlah		69.2	80.6	14.4	165
Rata-Rata		13.84	16.12	2.88	33
Persentase		42%	49%	9%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat dari 33 responden terhadap Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, untuk kategori penilaian baik adalah sebanyak 42%, sedangkan untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 49% dan untuk kategori penilaian kurang baik sebanyak 9%. Jawaban yang terbanyak dijawab oleh responden terdapat pada kategori penilaian “Cukup Baik”, yakni dengan rata-rata 16.12 dengan total persentase sebesar 49%.

Berdasarkan observasi dilapangan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dapat dikatakan cukup baik dilihat dari lima

indikator yaitu Akuntabilitas, Aturan Hukum, Partisipasi, Transparansi dan Efisiensi dengan memperoleh hasil rekapitulasi dengan persentase 49%.

C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Adapun faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

1. Pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak ada beberapa yang kemampuannya belum sesuai dengan penempatan kerjanya, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak harus sering mengadakan pelatihan terhadap pegawai ataupun staf yang ada. Agar meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi.
2. Lamanya penyelesaian akta kelahiran dikarenakan beberapa faktor salah satunya yaitu terjadi dalam proses pengecekan data masyarakat atau database, yang menjadi penghambat apabila jaringan mengalami gangguan sehingga jaringan di komputer error, maka proses pengecekan data ditunda dan menyebabkan banyak berkas yang menumpuk.
3. Masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan pembuatan akta kelahiran, relasi antara

pegawai dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik dari pihak masyarakat maupun aparat pemerintah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, yang didapat dari hasil kuisisioner, wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak berada pada kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat mengenai:

1. Berdasarkan kategori penelitian diatas bahwa analisis penerapan prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak berada pada jawaban responden “Cukup Baik” dengan persentase 49%, inilah kurangnya kesadaran pemerintah untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat serta kurangnya partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan.
2. Dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran terdapat beberapa faktor penghambat diantaranya yaitu masih kurangnya pertanggung jawaban pegawai, kurangnya disiplin pegawai dan masih rendahnya kinerja para pegawai atau petugas penyelenggaraan pelayanan. Kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat.

B. Saran

Adapun saran peneliti sebagai masukan terhadap penerapan *good governance* dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

1. Agar pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak lebih memaksimalkan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran.
2. Melakukan sosialisasi yang berhubungan dengan prinsip-prinsip *good governance* disetiap kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Siak.
3. Agar pihak masyarakat untuk lebih meningkatkan partisipasinya serta meningkatkan kesadaran agar dapat memberanikan diri memberikan tanggapan dan keluhan nya kepada petugas apabila ada kesalahan dalam data.
4. Hendaknya pada penelitian selanjutnya dapat memperdalam kembali dan mengembangkan ruang lingkup penelitian mengenai penerapan prinsip *good governance* dan ciri-ciri pelayanan publik yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- AR, Mustopadidjaja. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik*, Duta Pertiwi Foundation, Jakarta.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metedologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung.
- Budiardjo, Mirian. 2003, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwipayana, AAGN. Ari. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ginadjar, Kartasasmita. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kaho, Josef. Riwo. 2002. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. PT: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Labolo, Muhadam. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*, CV Indra Prahasta, Bandung.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*, UB Press, Malang.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*, Marpoyan Tujuh Publishing. Pekanbaru.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Garsindo, Jakarta.

- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu pemerintahan)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Smith, B.C. 1985. *Dezentralization: The Territorial Dimension of the state*, George Allen and Unwim, London.
- Syaukani, HR, dkk. 2002. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Lijan. Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Smith, B.C. 2007. *Local Government and The Transition to De Aarticle*, George Allen and Unwim, London.
- Syamsuddin, Haris. 2007. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Rajawali Press, Jakarta.
- Sumarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Edisi Revisi*, Mandar Maju, Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua*, Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta.
- Usman, Basyiruddin. 2002. *Media Pendidikan*, Ciputat Press, Jakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokasi Dalam Pelayanan Publik*, CV Citra, Malang.
- Wasistinono, Sadu. *Perkembangan Ilmu Pemerintahan*, IPDN Press, Sumedang.

B. Jurnal

- Arif Cahyadi, 2016. *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis good governance*. Surabaya.

- Abd. Rohman, 2019. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Kota Malang.
- Eko Prasoj, 2008. *Reformasi Birokrasi dan good Governance: Kasus Best Practies dari sejumlah Daerah di Indonesia*.
- Muna Warah, 2020. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya*. Banda Aceh.
- Neneng Siti Maryam, 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Bandung.
- Ni Wayan Rustiarini, 2016. *Good governance dalam pengelolaan desa*. Provinsi Bali.
- Raja Fariz Syahbana, 2017. *Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Di Kantor Kelurahan Penyengat Tanjung Pinang*. Kota Tanjung Pinang.
- Shinta Tomuka, 2013. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)*. Jurnal Politico.
- Surya Dailiati, dkk. 2017. *Prinsip-Prinsip Good Governance Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Pekanbaru.
- Sri Roserdevi Nasution, 2018. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru*. Universitas Lancang Kuning. Pekanbaru.

C. Dokumentasi

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

D. Sumber Lain

<https://scholar.google.co.id/>

<https://siakkab.go.id/kependudukan-dan-pencatatan-sipil/>

<https://siakkab.go.id/>

<https://pn-siak.go.id/profil/sop/>



Dokumen ini adalah Arsip Miiik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau