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

# ANALISIS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

## SKRIPSI UNIVERSITAS ISLAMRIA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Islam Riau



**ANDREAN** 167110744

## PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK PEKANBARU

2020

#### **UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

#### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

#### PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama

: Andrean

**NPM** 

: 167110744

Program Studi

: Administrasi Publik

Jenjang Pendidikan

: Strata Satu (S1)

Judul Skripsi

Kependudukan dan

: Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas

Pencatatan Sipil

Kabupaten

Indragiri Hilir

Format sistematika dan pembahasan dari masing-masing materi bab dan sub- 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 disetujui dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 18 Januari 2021

Turut Menyetujui

Program Studi Administrasi Publik

Pembimbing

Ketua

Lilis Suriand, S.Sos, M.Si

Lilis Suriani, S.Sos. M.Si

#### **UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

#### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

#### PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Andrean

NPM : 167110744

Program Studi : Administrasi Publik

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : Anlisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir .

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

Pekanbaru, 18 Januari 2021

Ketua

Lilis Sariani, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Kartius, S.Sos., M.AP

Anggota

Drs. Parjiyana, MSi

Indra Safri., S.Sos, M.Si

Mengetakui,

#### **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: 021/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 13 Januari 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 14 Januari 2021 jam 10.00 -11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konfrehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama Andrean NPM 167110744

Program Studi Administrasi Publik Jenjang Pendidikan Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Indragiri Hilir.

Angka: "80,8"; Huruf: "A-" Nilai Ujian

Lulus / Tidak Lulus / Ditunda Keputusan Hasil Ujian Tim Penguji

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Lilis Su <mark>ria</mark> ni, S.Sos., M.Si	Ketua	1.10
2.	Kartius, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. Xuf
3.	Drs. Parji <mark>yan</mark> a, M,Si	Anggota	3. Julia
4.	Herman, S.Sos., M,Si	Notulen	4.

Pekanbaru, 14 Januari 2021 An. Dekan

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

#### 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: 021/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 13 Januari 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 14 Januari 2021 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konfrehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama

Andrean

NPM

167110744

Program Studi Jenjang Pendidikan Administrasi Publik

Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi

Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Indragiri Hilir.

Nilai Ujian

Keputusan Hasil Ujian

Angka: "80,8"; Huruf: "A-" Lulus / Tidak Lulus / Ditunda

Tim Penguji

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Lilis Suriani, S.Sos., M.Si	Ketua	1.
2.	Kartius, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. Kus
3.	Drs. Parjiyana, M,Si	Anggota	3. Julia
4.	Herman, S.Sos., M,Si	Notulen	4.

Pekanbaru, 14 Januari 2021

Safri, S.Sos, M.Si Wakit Dekan I Bid. Akademik

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

#### **PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Andrean

NPM : 167110744

Program Studi : Administrasi Publik

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Indragiri Hilir

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

Pekanbaru, 18 Januari 2020

An. Tim Penguji

Sekretaris

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Ketua

Kartius, S.Sos., M.AP

Turut Menyetujui,

Wakit De an I

Indra Safri, S.S.S., M.Si

Program Studi Administrasi Publik

Ketua,

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

#### **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang di tulis dengan bentuk skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul "Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir" ini penulis tulis dengan di ajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyusun usulan penelitian.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman ilmu berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab usulan penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas, walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah usulan penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal ini penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian usulan penelitian ini banyak pihak yang turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

 Bapak Prof.Dr.H. Syafrinaldi SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

- Bapak Dr.Syahrul Akmal Latif, S.Ag, M.Si selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- 3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si. sebagai ketua Program studi Administrasi Publik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan Penelitian ini.
- 4. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.si selaku pembimbing yang telah membantu membimbing, mengarahkan, memberikan sumbangsih pemikiran dan saran petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
- 5. Seluruh Dosen-Dosen khususnya Dosen Administrasi Publik dan Umumnya Dosen-Dosen Jurusan lain yang ada pada fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan Ilmu kepada Penulis, dan juga terima kasih kepada seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas islam Riau.
- 6. Kedua Orang Tua Penulis yang selalu member semangat, Motivasi dan DoaNya kepada Penulis agar dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
- Kawan-Kawan seperjuangan dari Administrasi Publik Kelas C angkatan 2016 yang telah memberikan penulis semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
- 8. Terimakasih kepada teman-teman kontrakan, Kamarudin, Ridky Ananda, Ronaldo Benny Putra, Wahyu Febian dan Kurnia Zulfahmi sekaligus sahabat

7sekawan 4sedulur (7S4S) Asep Saputra, Edwardo Saputra, Eka Fitria Ningsih, M. Nur Ramadhani, M. Gemilang Rai Arasy, Rima Shandawi, Selly Selfiana, Witriono Putra, Yudi Harmes, Yumna Sari Singa, yang telah menjadi sahabat selama diperantauan ini dalam sama-sama menuntut ilmu dan merekalah selalau memberikan semangat dan dukungan.

9. Kawan-Kawan dari Organisasi Himia Publik sebagai tempat dan wadah penulis dalam menimba ilmu pengetahuan beserta pengalaman yang berharga selama berada di fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis bermohon kepada Tuhan Yang Maha Esa semoga jasa baik Beliau dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpa, amin. Akhirnya Penulis Berharap semoga Usulan Penelitian ini dpaat memberi manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembaca nya.

Pekanbaru, 13 Agustus 2020

Penulis

Andrean

#### DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
SURAT PERTUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA	V
SURAT KEPUTUSAN TIM PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	XX
BAB.I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C Tuiuan Dan Kegunaan Penelitian	14

#### BAB.II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A.	Studi Kepustakaan	15
	Kerangka Pikir	33
C.	Konsep operasional	34
D.	Operasional variabel	36
E.	Teknik Pengukuran	38
BAB.I	Tipe Penelitian	
	UNIVERSITY RIAL	
A.	Tipe Penelitian	51
В.	Lokas <mark>i Penelitian</mark>	51
	Popul <mark>asi</mark> Dan Sampel	52
D.	Teknik Penarikan Sampel	53
E.	Jenis P <mark>engumpulan D</mark> ata	54
F.	Teknik Pengumpulan Data	54
	Teknik Analisi Data	55
H.	Jadwal Kegiatan Penelitian	56
	IV. GAM <mark>b</mark> aran umum objek penelitian	
	EKANBAK	
	Sejarah Singkat Kabupaten Indragiri Hilir	57
	Stuktur Organisasi	62
C.	Tugas dan Fungsi	63
BAB.	V.HASIL PENEL <mark>ITIAN DAN PEMBAHAS</mark> AN	
A	Identitas Responden	65
71.		65
	1. Usia Responden	
	2. Jenis Kelamin	66
	Tingkat Pendidikan	67
B.	Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas	
	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir	68
	1. kesederhanaan	68

Kepastian Waktu	76
Akurasi	85
Kelengkapan Sarana dan Prasarana	93
Kemudahan Akses	101
Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	109
Hambatan-hambatan dalam Partisipasi Masyarakat	115
ENUTUP	
WERSITAS ISLAMRIA	117
ımpulan	117
an	119
P <mark>US</mark> TAKA	121
PEKANBARU	
	Akurasi

#### **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halama	ın
I.I	Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran	8
I.II	Agregat Akta 0-18 Tahun Per Kecamatan Kabupaten Indragiri Hilir	10
II.I	Konsep Operasional Variable Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir	36
III.I	Tabel Populasi Dan Sapel Yang Terdiri Dari Kepala Dinas, Kepala Bidang, Pegawai Negeri Sipil Dan Honor Dinas Kependudukan Dan Pencatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Pada Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan	
III.II	Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir	53
III.III	Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir	53 56
IV.I	Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Luas Kecamatan	65
V.1	Identitas Responden Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir	
	Berdasarkan Tingkat Umur	65

V.2	Identitas Responden Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir
	Berdasarkan Jenis Kelamin
V.3	Identitas Responden Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir
	Berdasarkan Tingkat Pendidikan 6
V.4	Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran 69
V.5	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki
	Akta Kelahiran 7
V.6	Distribusi Tanggapan Responden masyarakat Yang Sedang
	Memb <mark>uat Akta Kelah</mark> iran
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran
V.8	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki
	Akta Kelahiran 79
V.9	Distribusi Tanggapan Responden masyarakat Yang Sedang
	Membuat Akta Kelahiran 8
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran 86
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Star Felayanan Akta Relamfan
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki
	Akta Kelahiran. 87
V.12	Distribusi Tanggapan Responden masyarakat Yang Sedang
	Membuat Akta Kelahiran
V.13	Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran 93

V.14	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki	
	Akta Kelahiran. 9	95
V.15	Distribusi Tanggapan Responden masyarakat Yang Sedang	
	Membuat Akta Kelahiran	97
V.16	Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran 1	101
V.17		
	Akta Kelahiran	103
V.18	Distribusi Tanggapan Responden masyarakat Yang Sedang	
	Membuat Akta Kelahiran 1	105
V.19		
	Pelayanan Pencatatan Sipil1	110
V.20	Rekapitulasi Per-indikator Tanggapan Responden Mayarakat Yang	
	Sudah Memiliki Akta Kelahiran. 1	111
V.21	Rekapitulasi Per-indikator Tanggapan Responden Masyarakat Yang	
	Sedang Membuat Akta Kelahiran	113

#### DAFTAR GAMBAR

Gamb	ar H	Ialaman
I.1	Kerangka Pikir Mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelarian	
	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hi	lir34
IV.I	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Si	pil
	Kabupaten Indragiri Hilir	62
	UNIVERSITAL	
	PEKANBARU	

#### DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1.	Daftra Kuisioner Untuk Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta
	Kelahiran Dan Masyarakat Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran125
2.	Daftra Wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil133
3.	Daftar Wawancara Kepala Seksi Kelahiran Bidang Pelayanan
	Pencatatan Sipil
4.	Hasil Rekapitulasi Telly Jawaban Responden Penelitian Tentang
	Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan
	Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir141
5.	Dokumentas Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas
	Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir146

#### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Riau Pekanbaru peserta Ujian Konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andrean

NPM : 167110744

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program studi : Administrasi Publik

Jenjang Pendidikan : Strata satu (S1)

Judul Skripsi :Analisis Pelayanan Akta kelahiran Di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

**Indragiri** Hilir

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

- 1. Naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak ada unsur plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacuh pada kaedah-kaedah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
- 2. Keseluruhan persyaratan administrative, akademik, dan keuangan yang melekat padanya ini adalah benar-benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
- 3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan yang ada pada butir 1 dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensif yang telah saya ikuti dan serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan dari fakultas dan universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 30 Desember 2020

Yang menyatakan

Andrean

# ANALISIS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

#### **ABSTRAK**

Oleh

**Andrean** 167110744

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimanak<mark>ah pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan d</mark>an Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dan Faktor-faktor penghambat pelayanan akta kelahiran. Sejalan dengan tujuan penelitian ini, maka populasi dan sampel pada penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Sebanyak 17 orang, Masyarakat Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran Sebanyak 35 orang. Jenis dan Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan Teknik daftar kuisioner dan wawancara, dokumentasi, serta data sekunder yaitu dikumpulkan menggunakan Teknik observasi. Sementara itu, data yang digunakan yaitu dengan menggunakan alat bantu tebel rekapitulasi. Berdasarkan Teknik analisis ini, peneliti menyimpulkan bahwa, Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk staf Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil berada pada Interval penilaian Baik, dengan skor yaitu 242, pada rentang skor 210-270, untuk Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran berada pada Interval penilaian Cukup Baik dengan skor 577, pada rentang skor 425-595, sedangkan Masyarakat Yang Sedang Membuat Aka Kelahiran berada pada Interval penilaian Cukup Baik, dengan skor 1.151, pada rentang skor 875-1.225. Secara kesimpulan bahwa Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan akta kelahiran.

**Kata Kunci:** Analisis, Pelayanan Akta Kelahiran;

## ANALYSIS OF BIRTH ASSET SERVICES IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF INDRAGIRI HILIR DISTRICT

#### **ABSTRACT**

By

Andrean 167110744

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hilir Regency. The purpose of this research is to find out how the service of birth certificates in the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hilir Regency and the inhibiting factors of birth certificate services. In line with the objectives of this study, the population and sample in this study were the Head of Civil Registration Services, the Head of the Birth Section, 17 People Who Already Have Birth Certificates, and 35 People Who Are Making Birth Certificates. Types and data collection techniques used consist of. Primary data were collected using a questionnaire list technique and interviews, documentation, and secondary data that was collected using observation techniques. Meanwhile, the data used is by using the tool recapitulation template. Based on this analysis technique, the researcher concluded that, Analysis of Birth Certificate Services at the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hilir Regency. Staff in the Civil Registration Service Sector are in the Good Assessment Interval, with a score of 242, in the 210-270 score range, for People Who Already Have a Birth Certificate are at the Fairly Good Assessment Interval with a score of 577, in the score range of 425-595, while the Community Those who are making a birth certificate are in the fairly good assessment interval, with a score of 1,151, in the score range 875-1,225. In conclusion, the Analysis of Birth Certificate Services at the Indragiri Hilir Regency Population and Civil Registration Service needs to be improved in terms of birth certificate services.

Keywords: Analysis, Birth Certificate Services;

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

#### A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan salah satu Negara hukum yang memiliki kewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum atas setiap peristiwa penting yang dialami penduduknya dan perlindungan tersebut harus mencakup seluruh warga Negara Indonesia baik yang berada di dalam negeri maupun yang berada di luar negeri.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu kebijakan di era reformasi birokrasi saat ini. Hal ini menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan publik sejak reformasi birokrasi digulirkan sudah ada perbaikan tapi belum meningkat secara signifikan. Kinerja birokrasi pemerintah secara sederhana dapat diukur dengan menilai baik buruknya kualitas pelayanan publik. Pengukuran kinerja pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting untuk melihat pencapaian pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan Aparatur Pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain; pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efesien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat

mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu bentuk pelayanan publik yang mendasar yaitu pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai Warga Negara Indonesia. Tujuan pelaksanaan Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. diantara satuan kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Bentuk upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatakan kualitas pelayanan public yaitu tertulis dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan public. Dengan adanya undang-undang tersebut dapat memberikan sebuah kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan. Mengingat pentingnya akta kelahiran bagi setiap warga negara. Dinas kependudukan dan catatan sipil seharusnya dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan public dengan ketentuan undang-undang dalam pelayanan akta kelahiran, karena masih adanya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran.

Perlunya dicatatkan peristiwaperistiwa penting tersebut sebagai bukti untuk memberikan keabsahan identitas sebagai warga negara, hal tersebut telah dijelaskan berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

Kependudukan bahwa pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan mendapatkan data yang mutakhir benar dan lengkap. Secara umum perlunya pencatatan azas peristiwa penting ialah segala bentuk kepatuhan masyarakat pada hukum yang berlaku, hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 2 yang menjelaskan Indonesia adalah Negara berdasarkan hukum. Bentuk kepatuhan hukum masyarakat ialah dari awal seseorang dilahirkan, dengan mencatatkan bukti otentik untuk hak sipilnya berupa akta kelahiran. Dijelaskan dalam pasal 2 Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk memberikan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan mendapatkan data yang benar dan lengkap. Secara umum, perlunya pencatatan peristiwa penting ialah sebagai bentuk kepatuhan masyarakat terhadap hukum yang berlaku, karena sesuai dengan UUD 1945 Pasal 2 yang menjelaskan bahwa Indonesia adalah Negara hukum. Bentuk kepatuhan masyarakat terhadap hukum ialah dari awal seseorang dilahirkan, dengan mencatatkan bukti identitas untuk hak sipilnya yaitu berupa akta kelahiran. Pada umumnya masyarakat pedesaan jarang memiliki akta kelahiran atau buku akta nikah, persyaratan ini menjadikan masyarakat enggan dalam berpartisipasi dalam pembuatan akta kelahiran. Kemudian persepsi masyarakat pedesaan mendengar akta kelahiran, sepintas dari pikiran mereka adalah mahalnya biaya pembuatan akta kelahiran dan berbelit-belitnya prosedur

pembuatan akta kelahiran, hal ini terjadi di beberapa wilayah Indonesia termasuk di wilayah Provinsi Riau seperti yang terjadi di Kabupaten Indragiri Hilir.

Undang undang Tentang perubahan atas undang undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pasal 27, 32 Pelaporan sebagai berikut:

#### Pasal 27

- 1) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
- 2) Berdasarkan laporan sebagimana dimaksudkan pada ayat (1), pejabat pencatatan sipil mencatat pada register Akta Kelahiran dan menerbitkan kutipan Akta Kelahiran.

Ketentuan ayat (1) dan ayat (3) Pasal 32 diubah dan dan ayat (2) dihapus, sehingga pasal 32 berbunyi sebagai berikut:

- 1) Pelaporan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran, dilaksanakan setelah mendapatkan keputusan kepada instansi pelaksana setempat.
- 2) Dihapus
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam peraturan Presiden.

Ketentuan ayat (2) Pasal 49 diubah, sehingga Pasal 49 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 49

- 1) Pengakuan anak wajib dilaporkan oleh orang tua pada Instansi

  Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal surat

  pengakuan anak oleh ayah dan disetujui oleh ibu dari anak yang
  bersangkutan.
- 2) Pengakuan anak hanya berlaku bagi anak yang orang tuanya telah melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama, tetapi belum sah menurut hukum negara.
- 3) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada register akta pengakuan anak dan menerbitkan kutipan akta pengakuan anak.

Ketentuan ayat (2) dan ayat (3) Pasal 50 diubah dan penjelasan ayat (1) Pasal 50 diubah, sehingga Pasal 50 berbunyi sebagai berikut:

#### Pasal 50

1) Setiap pengesahan anak wajib dilaporkan oleh orang tua kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak ayah dan ibu dari anak yang bersangkutan melakukan perkawinan dan mendapatkan akta perkawinan.

- Pengesahan anak hanya berlaku bagi anak yang orang tuanya telah melaksanakan perkawinan sah menurut hukum agama dan hukum negara.
- 3) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada register akta pengesahan anak dan menerbitkan kutipan akta pengesahan anak.

Salah satu bentuk kesadaran masyarakat terhadap hukum yang berlaku yaitu dengan menyadari betapa penting dan perlunya seseorang memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang tersebut atas kejadian kejadian atau peristiwa peristiwa yang selalu ada dalam perjalanan hidup manusia, antara lain; peristiwa perkawinan, peristiwa kelahiran, peristiwa pengakuan atau pengesahan, peristiwa perceraian, peristiwa kematian dan peristiwa lainnya.

Catatan kelahiran adalah salah satu cara untuk menagamankan hak anak serta mempermudah pemerintah untuk mengidentifikasi anak apabila ditelantarkan ataupun diculik dan mengurangi kemungkinan terjadinya penjualan bayi. Jika seorang anak tanpa akta kelahiran diperjual belikan di luar negeri, secara hukum pemerintah Indonesia tidak akan bisa berbuat apa-apa terhadap anak tersebut. Dengan adanya pencatatan kelahiran yang teratur maka berbagai persoalan dapat diselesaikan, misalnya dapat diketahui jumlah pertambahan setiap tahunnya. Sehingga membantu pemerintah dalam memberi bantuan terhadap permasalahan kependudukan.

Akta kelahiran merupakan hal yang penting, pada kenyataan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui akan pentingnya memiliki akta kelahhiran. Masih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki kesadaran hukum terhadap kepemilikan akta kelahiran, padahal akta kelahiran sangat penting dimiliki oleh setiap anak yang menjadi warga negara Indonesia. Bahkan masyarakat beranggapan bahwa masalah pencatatan kelahiran hanya sebagai syarat administrasi saja.

Permasalahan yang terjadi di masyarakat yaitu sebagian masyarakat memilih untuk diurusakan oleh orang lain ataupun orang ketiga dalam pembuatan akta kelahiran, pada umumnya masyrakat tidak ingin mengambil pusing dalam pembuatan akta kelahiran terutama prosedur pembuatan akta kelahiran. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya bukti otentik dari Lembaga catatan sipil membuat mereka enggan untuk mengurus dan melaporkan peristiwa kelahiran ke Lembaga catatan sipil. Anggapan masyarakat apabila mendengar akta kelahiran, berbelit belitnya prosedur pembuatan akta kelahiran dan lamanya waktu dari yang telah dijanjikan.

Table I.I Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran

NO	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan  Persyaratan	1. Fotocopy KK; 2. Fotocopy KTP-el kedua orangtua; 3. Fotocopy KTP-el Saksi 1 Orang; 4. Fotocopy Buku Nikah orangtua kandung yang dilegalisir / Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan atau menunjukkan yg asli atau mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak( SPTJM ) Pasangan Suami Istri bagi yang tidak memiliki Buku Nikah; 5. Fotocopy Surat Cerai / Kutipan Akta Perceraian jika telah terjadi perceraian pasangan suami istri; 6. Asli Surat Keterangan Kelahiran dari penolong kelahiran atau mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak ( SPTJM ) Kebenaran Data Kelahiran; dan 7. Memperlihatkan dokumen penting yang dimiiki seperti Ijazah, Rapor, Kutipan Akta Kelahiran, SK Pengangkatan PNS / BUMN/ BUMD / Swasta dan Paspor.
2	1. Front Office 2. OP & Verifikasi 3. Kadis  4. PengambilanDokumen	<ol> <li>Pemohon menyerahkan berkas ke front office sampai dinyatakan lenngkap;</li> <li>Pemeriksaan berkas sesuai nomor antrian;</li> <li>Berkas diserahkan ke operator untuk di entry;</li> <li>Pengolahan berkas diverifikator;</li> <li>Berkas diserahkan kekadis untuk disetujui;</li> <li>Berkas kembali ke operator untuk dicetak; dan</li> <li>Pengambilan dokumen di petugas penyerahan dokumen (Back Office).</li> </ol>

1	2	3
3	Jangka waktu penyelesaian	2 Hari:  - Setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Inhil

Dalam memenuhi tugas dan fungsinya Dinas Kepedudukan dan Pencatatan Sipil Kebupaten Indragiri Hilir mempunyai struktur organisasi agar jelas bagian dan tugasnya masing masing. tujuan pembentukan struktur oraganisasi adalah untuk mengetahui wewenang dan tanggung jawab dalam pelaksanaan operasional baik secara administratif maupun structural pada masing masing bagian, dengan demikian dapat tercipta mekanisme kerja yang baik dan propesional. Adapun *job description* pada susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kebupaten Indragiri Hilir.

Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pasal 244

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan daerah yang berkenaan dengan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai kebijakan Pemerintah.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam melaksankan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), menyelenggrakan Fungsinya:

- a. Penyusunan kebijakan teknis urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan tugas teknis urusan pemerintah dibidang admnistrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pemantaun, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas teknis urusan pemerintah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- d. Pembinaan tektis penyelenggaraan fungsi fungsi urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang siberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tabel. I.II. Agregat Akta 0-18 Tahun Per Kecamatan Kabupaten Indragiri Hilir 31

Desember 2019

NO	WILAYAH	MEMILIKI	BELUM MEMILIKI	USIA KURANG DARI 18	PRESEN TASE
1	2	3	4	5	6
1	RETEH	9.792	1.211	11.003	88,99
2	ENOK	9.853	1.101	10.954	89,37
3	KUALA INDRAGIRI	4.519	581	5.100	88,61
4	TEMBILAHAN	22.231	2.896	25.127	88,47
5	TEMPULING	8.359	2.348	10.707	78,07
6	GAUNG ANAK SERKA	5.362	2.059	7.421	72,25
7	MANDAH	7.285	3.253	10.538	69,13

1	2	3	4	5	6
8	KATEMAN	10.298	2.663	12.961	79,45
9	KERITANG	16.788	3.708	20.496	81,91
10	TANAH MERAH	5.724	2.029	7.753	73,83
11	BATANG TUAKA	7.353	1.840	9.193	79,98
12	GAUNG	8.508	4.041	12.549	68,05
13	TEMBILAHAN HULU	13.049	2.471	15.520	84,08
14	KEMUNING	10.954	2.545	13.499	81,15
15	PELAMGIRAN	9.270	1.072	10.342	89,63
16	TELUK BELENGKONG	2.664	285	2.949	90,34
17	PULAU BURUNG	5.292	375	5.667	93,38
18	CONCONG	4005	208	3.797	94,52
19	KEMPAS	11.543	1.305	12.484	89,84
20	SUNGAI BATANG	2.811	203	3.014	93,26
JUMLAH		174.744	36.194	210.938	82,84

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Tabel diatas menggambarkan jumlah agregat kepemilikan akta kelahrian yang menunjukan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran di kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Admnistrasi Kependudukan, Bab IV Pencatatan Sipil, Bagian Pertama Pencatatan Kelahiran. Paragraf 1s Pencatatan Kelahiran di Wilayah Kabupaten Indragiri Hilir.

#### Pasal 64

- 1) Setiap peristiwa kelahiran wajib dilaporkan oleh orang tua dari anak yang lahir atau orang lain berdasarkan surat kuasa yang sah kepada instansi pelaksana paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran,
- 2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejabat pencatataan sipil mencatat pada register akta kealhiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran
- 3) Pencatatan peristiwa kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan memperhatikan;
  - a. Tempat domisili ibunya bagi penduduk
  - b. Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk
  - c. Tempat domisili ibunya bagi penduduk orang asing
  - d. Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk orang asing
  - e. Orang asing memegang izin kunjungan, dan
  - f. Anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya
- 4) Pejabat pencatatan sipil wajib mencatat pada register akta pencatatan sipil dan menerbitkan kutipan akta pencatatan sipil paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal dipenuhinya persyaratan.

Adapun fenomena yang telah dirangkum penulis yang diduga menjadi faktor pemicu dalam pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir yaitu:

- Sebagai penerima pelayanan masyarakat masih belum puas mengenai kecepatan dan ketepatan waktu pelaksanaan dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
- 2. Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya akta kelahiran sebagai bukti otentik catatan sipil, sehingga masyarakat menjadi lalai dalam pengurusan akta kelahiran. Padahal selain sebagai identitas diri anak, akta kelahiran juga dibutuhkan pada saat anak masuk sekolah pada tingkat tertentu seperti SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi.
- 3. Jauhnya kepengurusan akta kelahiran dan dianggap terlalu berbelit-belit dalam pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat cenderung melibatkan jasa pihak ketiga dalam pembuatan akta kelahiran ke Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan fenomena diatas serta penting nya peran partisipasi masyrakat dalam keikut sertaan dalam pembangunan desa maka penulis tertarik meneliti tentang "Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir"

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang peneliti temui dilapangan serta telah diuraika diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: "Bagaimanakah Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir?"

# C. Tujua<mark>n d</mark>an Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk Mengetahui Bagaimanakah Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Akta
   Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
   Indragiri Hilir.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah:

- Manfaat teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang
   Administrasi publik yang di pelajari dalam dunia perkuliahan.
- Manfaat praktis, sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi pemerintahan Kabupaten Indragiri Hilir.
- Manfaat akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

#### **BAB II**

#### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi kepustakaan

Tinjauan pustaka merupakan uraian tentang teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitian sekaligus juga menjadi landasan teori dalam penelitian, agar dapat diketahui bagaimana hubungan dan dimana posisi dan pengetahuan yang telah ada, perlu adanya ulasan terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan dengan topik masalah yang diangkat untuk memungkinkan pembacaan mengingat cakrawala dari segi tujuan dan hasil penelitian.

#### 1. Konsep Administrasi

Secara etimologis, sebagaimana yang dikemukakan oleh Syafri (2012;3)bahwa administrasi berasal dari bahasa lain *ad* dan *ministrare*, yang berarti "membantu, melayani, atau memenuhi", serta *administration* yang berarti "pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan".

Istilah administrasi berhubungan erat dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang dalam menjalankan kegiatan dan rutinitas kehidupan sehari-hari. Kegiatan administrasi yang teratur dan sistematis akan melahirkan keadaan organisasi yang sehat dan dinamis.

Menurut Siagian (dalam Syafie 2014;5) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu

pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Admnistrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam yussa, 10)

Dalam arti sempit, administrasi dapat dicermati dari definisi barikut:
Administrasi adalah rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat-menyurat (koresponden) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya.

Admininistrasi (Brooks adams 1913 dalam Syafri 2012:9) adalah kemampuan mengordinasikan berbagai kekuatan social sering kali bertentangan satu dengan yang lain dalam satu dengan yang lain didalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.

Administrasi pada hakikatnya adalah mengarahkan kegiatan-kegiatan kita secara terus menerus menuju tercapainya tujuan, dan mengendalikan sumber-sumber daya beserta gerak-gerik pemanfaatannya sesuai dengan peraturan-peraturan dan rencana-rencana kita.

Menurut Leonard B. White administrasi adalah suatu proses yang umum pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil (dalam Syafiie 2014;4).

Manurut Hadiri Nawawi administrasi adalah kegitan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya (dalam Syafie 2014;5).

Dari beberapa pengertian diatas dapat dijelaskan bahwasannya administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada saat manusia memiliki tujuan untuk kehidupannya. Yang mana agar tercapainya suatu tujuan dari apa yang diinginkan maka baiknya memakai sebuah konsep administrasi.

Sedangkan menurut Liang Gie (dalam syafie 2014:4) administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi itu adalah proses kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien, jadi tanpa adanya kerjasama suatu organisasi itu tidak dapat akan berjalan dengan baik.

Setiap kegiatan administrasi yang dilakukan, pasti memiliki tujuan (goal) yang telah disepakati secara kelompok yang kemudian dijadikan sebagai dasar beraktivitas sehingga aktivitas-aktivitas tersebut dalam satu garis dan alur yang searah.

Adapun dimensi unsur-unsur administrasi menurut Pasalong (2007;5) ada tiga yaitu :

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan

- 2. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun swasta
- 3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

Administrasi menentukan kemana arah dan tujuan organisasi. Administrasi sangat penting didalam menentukan dan mengatur kegiatan oranisasi. Begitu juga dengan Negara sebagai organisasi public yang begitu besar. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh aparatur Negara, tidak terlepas dari kegiatan administrasi.Pelaksanaan administrasi yang baik akan menentukan keberhasilan suatu Negara. Untuk menjalankan dan menentukan kualitas administrasi yang dijalankan oleh Negara tergantung kepada sumber daya yang dimilikinya.

# 2. Konsep Organisasi

Menurut Makmur (2007;107) Organisasi adalah suatu bentuk persekutuan social dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi dan bereaksi ke dalam suatu ikatan pengaturan dan keteraturan, dengan memiliki fungsi dan tugas sebagai suatu kesatuan yang mengarah pada pencapaian tujuan serta mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga dapat dipisahkan secara tegas masing-masing manusia yang terikat dalam persekutuan.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (dalam Makmur 2007:107), mengatkan bahwa organisasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang dengan sadar bekerja sama secara terpadu dalam suatu konteks tertentu, menurut batasan-

batasan dan fungsi-fungsi tertentu guna mencapai suatu tujuan bersama tertentu atau suatu perangkat tujuan-tujuan bersama tertentu.

Dari batasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi merupakan suatu wadah atau suatu system saling mempengaruhi antara orang dalam kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi juga sebagai tata hubungan social, dalam hal ini seorang individu melakukan proses interaksi sesamanya didalam organisasi tersebut.

Menurut Siagian (dalam Wursanto: 53) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki di mana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orany yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut John D. Millet (dalam syafiie 2010:51) mengatakan bahwa organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Organisasi adalah proses kegiatan ditata/diatur menurut sifat, bidang, jenis urgensinya, kegiatan selaku pimpinan bantuan staf, maupun pelaksana operasional. Proses kaegiatan tersebut merupakan system usaha kerjasama sekelompok manusia secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Fathoni, 2006;4).

Sementara itu, Siagian (2012;27) mendefinisikan setiap organisasi merupakan suatu system yang khas. Setiap organisasi mempunyai kepribadian dan jati diri sendiri. Karena itu setiap organisasi memiliki kultur yang khas pula.

Chester I. Bernard (dalam zulkifli 2015:99) mengatakan organisasi yaitu suatu system aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Organisasi merupakan proses merancang struktur formal, mengelompokan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan.

Jadi organisasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

- 1. Organisasi dalam arti badan yaitu kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- 2. Organisasi dalam arti bagan yaitu gambaran skematis tentang hubungan kerjasama dari orang orang yang terlibat dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Unsur-unsur dasar yang membentuk organisasi yaitu:

- 1. Adanya tujuan bersama
- 2. Adanya kerjasama dua orang atau lebih
- 3. Adanya pembagian tugas
- 4. Adanya kehendak untuk bekerja sama

Sedangkan menurut James D. Mooney (dalam Hamim 1995;108) Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk pencapaian suatu tujuan.

Dari beberapa defenisi dan penjelasan yang telah disampaikan oleh beberapa ahli tersebut, maka hal itu dapat membuktikan ahwa dewasa ini masyarakat dimanapun berada tidak lepas dari praktik-praktik organisasi dalam kehidupan nya. Dilingkungan masyarakat, baik itu organisasi formal maupun informal selalu ada

seseorang yang dianggap lebih dari yang lain yang merupakan bentuk organisasi secara hierarki.

Menurut H. A. Simon (dalam syafiie 2010:51) mengatakan bahwa organisasi adalah sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubungan-hubungan lain dalam suatu kelompok orang-orang.

Menurut Chester I Barnard (dalam syafiie 2010:52) mengatakan bahwa organisasi adalah sebagai sebuah system tentang aktivitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silahturahmi.

Dari batasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi merupakan suatu wadah atau suatu system saling memperngaruhi antara orang dalam kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi juga sebagai tata hubungan social, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya didalam organisasi tersebut. organisasi diciptakan sebagai kolektivitas yang sengaja dibentuk untuk mencapai suatu tujuan khusus tertentu yang sedikit banyak didasarkan pada asas kelangsungan.

# 3. Konsep Manajemen

Istilah manajemen (*management*) telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda. Manajemen pada hakekatnya berfungsi untuk melakukan semua kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksankan dalam rangka pencapaian tujuan

dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi.

Menurut Manulang (dalam Zulkifli 2015;4) pengertian manajemen dapat dilihat dari tiga pengertian :

- a. Manajemen sebagai proses
- b. Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia
- c. Manajemen sebagai ilmu (*science*) dan seni (*art*)

Manullang mengemukakan (dalam Badrudin 2017;3) bahwa Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Menurut Badrudin (2017;2) Manajemen merupakan disiplin ilmu yang bertugas mencari kebenaran dalam predikat dimensi teoritis dan metodologi yang harus diuji dan dibuktikan berdasarkan fakta/data secara objektif kebenarannya. Oleh karena itu manajemen sebagai ilmu penting untuk dikembangkan agar didapatkan kebenaran ilmu.

Dari penjelasan para ahli diatas, penulis berkesimpulan bahwa manajemen adalah kerangka kerja yang terdiri dari berbagai komponen yang secara keseluruhan saling berkaitan yang diorganisir sedemikian rupa dalam rangka mencapai suatu tujuan, serta pentingnya manajemen bagi setiap organisasi terutama pada bagian manajerial, karena setiap manajer atau pemimpin harus memiliki ilmu manajemen yang bertujuan untuk mengatur dari pada organisasi yang dipimpinnya.

Siagian dalam (Zulkifli, 2015;10-11) mengemukakan fungsi-fungsi manajemen terdiri dari:

- 1. Perencanaan (planning)
- 2. Pengorganisasian (organizing)
- 3. Pemberian motivasi (motivating)
- 4. Pengawasan (Controling)
- 5. Penilaian (*Evaluating*)

Sementara menurut Siswanto (2005;2) manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Dari penjelasan diatas manajemen dapat diartikan sebagai seni dan ilmu yaitu seni yang dimaksud sebagai suatu keahlian, kemahiran, kemampuan, dan keterampilan dalam aplikasi ilmu pengetahuan untuk mencapai tujuan, sementara manajemen suatu ilmu ialah akumulasi pengetahuan yang telah disistematiskan dan diorganisasikan untuk mencapai kebenaran umum (general puspose) (dalam Siswanto, 2005;3).

Selanjutnya Hasibuan (2012;2) manajemen adala ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari 6 unsur (6M) yaitu: Man, Money, Methode, Machines, Materials dan market.

Berdasarkan pendapat diatas tenatng konsep manajemen dapat disimpulkan manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya yang ada dalam rangka usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa defenisi yang diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan aktivitas atau proses untuk mencapai tujuan melalui kerjasama dengan orang lain, baik di dalam organisasi maupun diluar organisasi dengan membangun *net working* seperti pelanggan, public maupun pihak-pihak lain demi kesuksesan organisasi.

# 4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Fathoni (2006;10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.

Manusia sebagai penggerak organisasi harus diawasi dan diarahkan agar apa yang menjadi tanggung jawab dan tugas dapat sejalan dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Sunyoto (dalam Burhanuddin 2015;28) manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemne manusia. Pendekatan terhadap manusia didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi. Manusia merupakan sumber daya yang penting dalam organisasi, disamping itu efektivitas organisasi ditentukan oleh manajemen manuisa.

Menurut Rachmawati (2008:3) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian,

pemeliharan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Dessler (1997) dalam Sutrisno (2009:5) Manajemen sumber daya manusia merupakan sebagai suatu kebijakan dan praktek yang dibutukan seseorang yang menjalankan aspek "orang" atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi prekrutan, penyaringan, pengimbalan dan penilaian.

Dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada metode, alat-alat kerja, uang, sumber daya alam dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut karyawan (sumber daya manusia) yang mengelola atau menjalankan orgaisasi tersebut. Untuk itu, MSDM sangat dibutuhkan guna mencapai tiga fungsi utama yang diharapkan dapat membantu pencapaian tujuan organisasi dan kelompok.

Dalam menjalankan fungsi manajemen, seorang manajer dituntut harus mampu mengarahkan, menempatkan, dan mendayagunakan para bawahan atau anggota dalam organisasi agar kinerja dapat terarah dan sistematis. Sehingga, setiap kebijakan yang dirumuskan dalam upaya menapai tujuan bersama dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah semua orang yang melakukan aktivitas dengan kemampuan daya piier dan daya fisik yangdimiliki oleh setiap individu.

# 5. Konsep Pelayanan

Menurut Groonroos (1990:27) dalam Ratminto (2009:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pelayanan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Pasalong (2010 : 128) pelayanan pada dasarnya sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut Boediono (2003 : 60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berupa jasa tidak dapat di interventariskan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen sendiri dan konsumenlah yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut, apakah pelayanan tersebut baik atau kurang baik bahkan tidak baik sama sekali.

Menerut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Suparlan (2000:35) pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Emanuel S. Savas, dalam Mouw (2013) mengatakan bahwa pelayanan pemerintah adalah pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya.

R. Ferry Anggoro Suryokusumo (2008:09) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan kepada pengguna jasa layanan, yakni masyarakat sehingga apapun bentuk dan model pelayanannya harus berorientasi pada masyarakat.

Menurut Moenir (2010;12) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau seklompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka urusan memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (dalam monang sitorus, 2009;30) pelayanan adalah sebuah atau cara seseorang secara tetap dan memuaskan. Bertolak dari pelayanan tersebut, maka setiap keegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak yang disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir, 2010;43).

Menurut Ateng Syafifudin (1999;43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsure yaitu;

- Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakukan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
- 2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- 3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- 4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseroang.

Menurut Moener seperti yang dikutip oleh (Tangkilisan, 2005: 208) "Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diperlukan oleh orang lain selaku anggota organisasi massa atau negara. Konsep pelayanan publik (public service) seharusnya merupakan hal yang perlu untuk dipahami bagi seluruh aparatur yang bekerja pada instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sebab instansi pemerintah jasa pelayanan yang diberikan bersifat monopolistis sehingga masyarakat tidak mempunyai pilihan lain. Aparatur pemerintah dituntut untuk dapat bekerja lebih profesional, mempunyai kemampuan dan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dan tanggap terhadap kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian citra yang baik sebagai pelayan/abdi masyarakat

tetap terjaga. Dalam Kepmenpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

- 1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengusaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta kelahiran, Akta Notaris, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan, Paspor, Sertifikat kepemilikan/Pengusaan Tanah dan sebagainya.
- 2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. Dari pengelompokan pelayanan ini jelas bahwa pembahasannya terfokus kepada kelompok pelayanan administratif. Menurut Moenir (2002:12) ada 3 faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material yaitu;
  - a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang Dengan adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia bersedia untuk mengorbankan apa yang ada padanya sesuai dengan kemampuannya, sebagai tanda bukti cinta dan kasih sayang itu pada batas-batas ajaran agama, norma sopan santun dan kesusilaan, artinya dimana cinta dan kasih sayang antar manusia diwujudkan pada pelayanan dan pengorbanan yang dibatasi dengan ajaran agama, norma sopan santun dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat. Layanan dan pengorbanan itu sendiri tidak boleh melampaui batas sehingga mengarah kepada perhambaan, perkosaan hak, pelecehan sosial dan lain sebagainya.
  - b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong antar sesama Saling tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada setiap manusia untuk memberikan yang terbaik, berprestasi dan berkarya yang konstruksi, artinya di dalam memberikan pelayanan dan pengorbanan, manusia mengerjakan sesuatu hal penuh dengan keikhlasan yang akan memberikan hasil kepada manusia yang membutuhkan. Tolong menolong didasari oleh adanya permintaan dari orang yang berkepentingan, karena seringkali orang lain tidak mengetahui dengan tepat apa keinginan seseorang itu. Jadi dalam tolong menolong inisiatif timbul dari orang yang berkepentingan meskipun tidak mutlak.

c. Berbuat baik sebagai pengabdian. Keinginan seseorang untuk berbuat baik berbeda dengan tolong menolong, dimana perbedaannya bahwa berbuat baik merupakan proses yang lebih ditonjolkan, artinya seseorang dalam memberikan pelayanan kepada orang lain tidak hanya didasari adanya kepentingan melainkan adanya pengabdian, sehingga sama-sama memperoleh hasil yang dicapai.

# 6. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat di difinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir (2010;17) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara lansung.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa inggris "publik" yang berarti umum, rakyat, orang banyak dan rakyat. Dari difinisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang jasa dan atas pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik

Menurut Moenir (2010;40-41 banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai yang di dapatkan oleh masyarakat, antara lain;

- Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas / kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2. Sistem prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanismenya kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- 3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadinya simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih, atau tercecernya suatu tugas.
- 4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meski secara menimal.

Keempat hal diatas yang membaut masyarakat tidak puas terhadap pelayanan terhadap aparatur pemerintah. Sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan yang baim dan memuaskan, maka pelayanan yang mereka inginkan ialah seperti menurut Moenir (2010;4)

- 1. Adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan cepat, tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat buat.
- 2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau uraian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas atau alasan kesejahteraan.
- 3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentinganyang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- 4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakanhendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Beberapa penegertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dalam Ratminto (2009:2) adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun palaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan public adalah Instansi Pemerintah
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, naik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Bdan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan public adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan public.
- e. Pemberi pelayanan Publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang undangan.
- f. Penerima pelayanan public adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan public adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan public yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.
- h. Indeks kepuasan masyrakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat

Ratminto (2009:2) dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa peneyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut.

#### 1. Kesederhanaan.

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

#### 2. Kepastian waktu

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

#### 3. Akurasi

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

# 4. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

# 5. Kemudahan akses

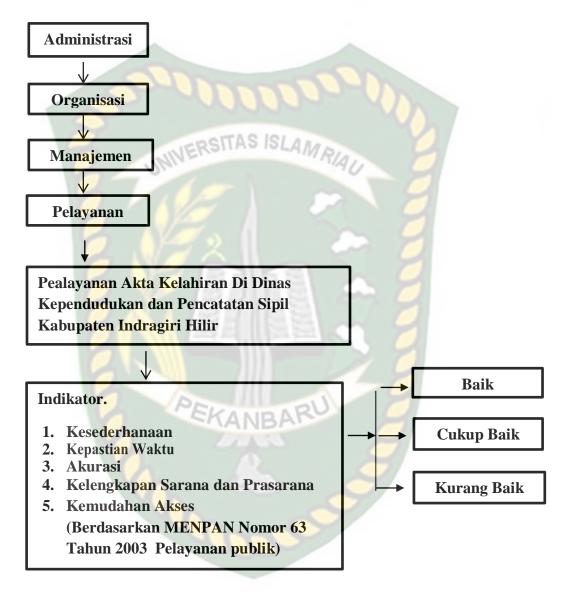
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

# B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan alur penelitian yang dilakukan yang didalamnya menjelaskan tentang keterkaitan antara konsep dengan teori-teori serta indikator-indikator yang relavan dan dipakai dalam menganalisis dan memecahkan permasalahan dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Adapaun kerangka pikir peneliti dalam penelitian ini dapat di lihat pada gambar di bawah ini:

PEKANBARU

Gambar I. I: Kerangka Pikir Mengenai Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.



# C. Konsep Operasional

Konsep operasional variabel adalah abstrak mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik, kejadian, kelompok, atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya.

Dengan ini penulis membuat defenisi-defenisi agar memudahkan dalam menganalisa, maka penulis akan mengoperasikan konsep-konsep yang telah dikemukakan guna memperjelas permasalahan ini, yaitu:

- 1. Administrasi adalah sebagai kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- 2. Konsep organisasi adalah sebagai wadah pelaksanaan kerjasama dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukkan staf, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dalam pencapaian tujuan organisasi
- 3. Manajemen adalah adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.
- 4. Manajemen Sumber Daya Manusiaialah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.
- 5. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
- 6. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 7. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 8. Akurasi, Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 9. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomuniasi dan informatika (telematika).
- 10. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

# D. Operasional Variabel

Table II. 1: Konsep Operasional Variabel Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Vangan	Variable	Indikator	Item	Skala
Konsep	variable	Indikator	p <mark>eni</mark> laian	Pengukuran
1	2 CRSITA	S ISLAMA	4	5
Ratminto (2009:2) dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun palaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan	Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudu- kan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir	1. Kesederha- naan	<ol> <li>Kesesuaian         Pelayanan         dengan SOP</li> <li>Kemudahan         persyaratan         dalam         membuat         akta         kelahiran</li> <li>Biaya         Pelayanan         Akta         kelahiran</li> </ol>	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Kepastian Waktu	<ol> <li>Ketentuan waktu pelayanan</li> <li>Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat.</li> <li>Bertanggun g jawab dalam memberikan Pelayanan</li> </ol>	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Akurasi	<ol> <li>Kecermatan         Pegawai         Dalam     </li> </ol>	

			Pelayanan	Baik
		2.	•	
			kan	Cukup Baik
			kepercayaan	1
			dan	Kurang Baik
			keyakinan.	
		3.	Pelayanan	
			yang di	
		М	terima	
			dengan tepat	
POSITA	SISLAM		dan bennar	
MINEWALL	4. Kelengkapan	1.	Kelengkapan	
0.	sarana dan		peralatan	
	prasarana		kerja	
		2.	Ruang	
			tunggu	
	1		pelayanan	Baik
			akta	
			kelahiran	Cukup Baik
	ME SE TO SE		yang nyaman	
			dan	Kurang Baik
			memadai	
		3.	Kelengkapan	
			fasilitas	
PEL	Ugu		pendudukun	
SKA	NBAK		g	
	5. Kemudahan	1.	<b>In</b> formasi	
	Akses		pelayanan	
			akta	
			kelahiran	
		2.	Lokasi yang	Baik
			mudah di	
			jangkau oleh	Cukup Baik
			masyarakat	
		3.	Penggunaan	Kurang Baik
			teknologi	
			telekomunik	
			asi dan	
			informatika	

Sumber : Modifikasi Penulis 2020

# E. Teknik Pengukuran

Untuk mengukur masing-masing indikator dari penelitian Analisis

Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Indragiri Hilir dengan menggunakan teknik persentase yang diklasifikasikan dalam 3 kategori skala pengukuran yaitu: Tinggi (3 skor),

Sedang (2 skor), dan Rendah (1 skor). Adapun kategori pengukuran indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Baik dengan bobot skor : 3
- b. Cukup Baik dengan bobot skor : 2
- c. Kurang Baik dengan bobot skor: 1

 $Interval = \frac{Total Skor Nilai Baik - Total Skor Kurang baik - 1}{jumlah kategori}$ 

Dimana :Total Skor Baik = Nilai Kategori Baik (3) x Jumlah Pertanyaan (3) x Jumlah Responden (60) = 540

Total Skor Kurang baik = Nilai Kategori Kurang baik (1) x Jumlah Pertanyaan (3) x Jumlah Responden (60) = 180

Berdasarkan rumus diatas, maka diperoleh pengkategorian interval skor sebagai berikut :

# 1. Responden Staf Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:

Total skor tertinggi :  $3 \times 15 \times 6 = 270$  Interval =  $\frac{270 - 90 - 1}{3} = 60$ 

Total skor terendah :  $1 \times 15 \times 6 = 90$ 

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator

keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai

dengan ketentuan atau jawaban responden berada

pada rata-rata 210 - 270

Cukup Baik : Apabila hasil penelitian terhadap keterampilan

kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan

atau jawaban responden berada pada rata-rata 150

- 210

Kurang Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator

keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai

dengan ketentuan atau jawaban responden berada

pada rata-rata 90 - 150

# 2. Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta kelahiran:

Total skor tertinggi :  $3 \times 15 \times 17 = 765$  Interval =  $\frac{765-255-1}{3}$  = 170

Total skor terendah :  $1 \times 15 \times 17 = 255$ 

Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 595 - 765

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 425 - 595

Kurang Baik

keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 255 - 425

3. Responden Masyarakat Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran:

Total skor tertinggi :  $3 \times 15 \times 35 = 1.575$  Interval =  $\frac{1.575 - 525 - 1}{3} = 350$ 

Total skor terendah :  $1 \times 15 \times 35 = 525$ 

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator

keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai

dengan ketentuan atau jawaban responden berada

pada rata-rata 1.225 – 1.575

Cukup Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 875

$$-1.225$$

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 525 - 875

Pengukuran tiap indicator untuk staf bidang pelayanan pencatatan sipil, ditetepkan sebagai berikut:

Total skor tertinggi:  $3 \times 3 \times 6 = 54$ 

Interval =  $\frac{54-18-1}{3}$  = 12

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 6 = 18$ 

# 1. Kesederhanaan

Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 42 - 54

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 30 -

Kurang Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 18 - 30

# 2. Kepastian waktu

Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kualitas

pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 42 - 54

Cukup Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap Kualitas pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 30 - 42

Kurang Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kualitas pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 18 - 30

#### 3. Akurasi

Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 42 - 54

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 30 - 42

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator
TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan
ketentuan atau jawaban responden berada pada
rata-rata 18 - 30

# 4. Kelangkapan sarana dan prasarana

Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 42 - 54

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 30 - 42

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 18 - 30

#### 5. Kemudahan akses

Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 42 - 54

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator
TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan
ketentuan atau jawaban responden berada pada
rata-rata 30 - 42

Kurang Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 18 – 30

Pengukuran tiap indikator untuk masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran, ditetepkan sebagai berikut:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 3 \times 17 = 153$$
 Interval =  $\frac{153-51-1}{3} = 34$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 17 = 51$ 

# 1. Kesederhanaan

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai

dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 119 - 153

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 85 -

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 51 - 85

# 2. Kepastian waktu

Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kualitas dilaksanakan sesuai dengan pekerjaan telah ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 119 - 153

Cukup Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap Kualitas pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 85 - 119

Kurang Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kualitas pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 51 - 85

# 3. Akurasi

Baik : A

Apabila hasil penelitian terhadap indikator TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 119 - 153

Cukup Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 85 - 119

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 51 - 85

# 4. Kelangkapan sarana dan prasarana

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 119 - 153

Cukup Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 85 - 119

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 51 - 85

# 5. Kemudahan akses

Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 119 - 153

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator
TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan
ketentuan atau jawaban responden berada pada
rata-rata 85 - 119

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 51 – 85

Pengukuran tiap indicator untuk masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran, ditetepkan sebagai berikut:

Total skor tertinggi :  $3 \times 3 \times 35 = 315$ 

Interval =  $\frac{315-105-1}{3}$  = 70

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 35 = 105$ 

#### 1. Kesederhanaan

Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 245 - 315

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap keterampilan
 kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan
 atau jawaban responden berada pada rata-rata 175
 - 245

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator keterampilan kerja telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 105 - 175

# 2. Kepastian waktu

Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kualitas

pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 245 - 315

Cukup Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap Kualitas pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 175 - Kurang Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kualitas pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 105 - 175

# 3. Akurasi

Baik

: Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 245 - 315

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator
TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan
ketentuan atau jawaban responden berada pada
rata-rata 175 - 245

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 105 - 175

# 4. Kelangkapan sarana dan prasarana

Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 245 - 315

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 175 - 245

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 105 - 175

# 5. Kemudahan akses

Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 245 - 315

Cukup Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator

TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan atau jawaban responden berada pada

rata-rata 175 - 245

Kurang Baik

Apabila hasil penelitian terhadap indikator TanggungJawab telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 105 – 175

#### **BAB III**

#### METODE PENELITIAN

# A. Tipe Penelitian

Tipe dalam penelitian ini adalah survey deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya mengenai objek penelitian yang penulis teliti dengan memprioritaskan alat bantu penelitian yaitu kuisioner yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan lainnya (dalam Sugiono 2018;58).

Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu definisi, pengukuran data kuantitatif dan statistic objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapa mereka.

#### B. Lokasi Penellitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan bukanlah tanpa alasan mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Alasan penulis melakukan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

# C. Populasi dan Sampel

# 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017;80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang pelayanan pencatatan sipil, Kasi Kelahiran, dan Masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran di Kabupaten Indragiri Hilir.

# 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017;81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representative (mewakili).

Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik penarikan purposive sampling yaitu Teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yaitu bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative (Sugiyono, 2017 : 85)

Tabel III.1: Tabel Populasi dan Sampel Yang Terdiri dari, Kepala Bidang Pelayanan pencatatan Sipil, Kasi Kelahiran dan sfat di bidang pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Pada Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	1	1	100%
2	Kasi Kelahiran	SLAMA	1	100%
3	Staf Bidang Pelayanan pencatatan Sipil	6	6	100%
Jum	lah :	8	8	100%

Sumber: Modifikasi penulis 2020

Table III.2: Tabel Populasi dan Sampel Masyarakat Yang sudah Dan Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentase
1	Masy <mark>araka</mark> t ya <mark>ng s</mark> udah memiliki akta k <mark>elah</mark> iran	~	35	~%
2	Masy <mark>ara</mark> kat Yang <mark>Se</mark> dang Membuat Akta Kelahiran	, più	17	~%
Jum	lah :	BAR	52	~%

### D. Penarikan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatan Sipil. Sedangkan Masyarakat diambil menggunakan Teknik penarikan purposive sampling yaitu Teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yaitu bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative (Sugiyono, 2017: 85)

Penarikan sampel Masyarakat menggunakan Accidental Sampling dengan alasan peneliti mengambil sampel pada masyarakat yang sudah memiliki

akta kelahiran dan yang dalam kepengurusan atau sedang berada di dinas kependudukan dan pencatata sipil kabupaten indragiri hilir. Masyarakat tersebut yang akan dijadikan seabagai responden peneliti.

### E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang dikumpulkan yaitu:

- Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dan dikumpulkan dari responden (sumber data) dengan menggunakan wawancara, penyebaran kuesioner dan data ini tentunya berkenaan dengan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
- 2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer, ataupun data yang di peroleh secara tidak langsung yang berasal dari bukubuku (literature), pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun cara yang dipakai penulis dalam mengumpulkan data dalam penelitian penelitian adalah teknik :

 Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang khas dan erat hubungannya dengan penelitian ini. Alasan penulis menggunakan teknik observasi ini adalah untuk mengetahui secara langsung keadaan dilapangan agar mendapatkan data yang khas tersebut.

- Wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan informasi secara menyeluruh dan mendalam yang dianggap yang mengerti permasalahan yang diteliti.
- 3. Quesioner, yaitu mempersiapkan dan mempergunakan daftar berupa pertanyaan yang diajukan kepada responden dan informan yang diberikan pertanyaan-pertanyaan dan alteernatif jawaban. Sasaran dari teknik quesioner ini adalah seluruh responden.
- 4. Dokumentasi, yaitu data yang penulis peroleh dari penyalinan buku-buku, arsip, peraturan Perundang-Undangan, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, dan dari karya ilmiah yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.

### G. Teknik Analisis Data

Setelah data atau bahan-bahan yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder, kemudian dikelompokkan berdasarkan masing-masing variable beserta indikatornya. Kemudian data dianalisis secara kuantitatif dilakukan analisa secara deskriptif, yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dan menguraikan secara seksama hasil temuan-temuan penelitian secara jelas dan singkat.

Analisa data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu cara menguraikan menyeluruh tentang suatu keadaan yang terjadi sewaktu-waktu tertentu kemudian menganalisa data tersebut dan dikaitka dengan teori-teori yang mengandung pembahasan masalah untuk mengambil keputusan yang kemudian memberikan saran untuk alternative untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

# Prpustakaan Universitas Islam R

### H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.II : Jadwal Penelitian Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

	Γ													_											
									]	Bul	an	da	n N	/Iir	ıgg	u I	Ke								
N o	Jenis Kegiatan			stus			ept be	er	J.			obe		be	er	em-			-	er	>		Jan		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Up			W	EP	S	T	18	1	SL	A	M	D	, .											
2	Seminar UP	-	74	11.0									1/	4	0										
3	Revisi UP				Ž							4													
4	Revisi Kuesioner			É	7	3									5										
5	Rekomendasi Survey				Í				ķ			١													
6	Survey Lapangan				ľġ	3																			
7	Analisis Data		N																						
8	Penyusunan laporan hasil penelitian (skripsi)			F	13.	K		2			J	2/													
9	Konsultasi Revisi Skripsi	).				Ž	3		į						Į	Č	3								
10	Ujian Konfereherensif skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

Sumber: Modifikasi penulis 2020

### **BAB IV**

### **DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

### A. Sejarah Singkat

### 1. Keadaan Kabupaten Indragiri Hilir

## a. Keadaan Geografis

Kabupaten Indragiri Hilir terletak dibagian selatan Provinsi Riau dengan ibu kotanya adalah Tembilahan dengan luas wilayah 18.812,97 km², yang terdiri dari luas daratan 11.605,97 km², luas perairan laut 6.318 km dan luas perairan umum 888,97 km serta memiliki garis pantai sepanjang 339,5 km dengan batasbatas wilayah sebagai berikut :

Utara : Kabupaten Pelelawan

Selatan : Kabupaten Tanjung Jabung Provinsi Jambi

Barat : Kabupaten Indragiri Hulu

Timur : Provinsi Kepulauan Riau

Sebagian dari luas wilayah atau 93,31% daerah Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah dataran rendah yaitu daerah endogen sungai, daerah rawa dengan tanah gambut (peat), daerah hutan payau (mangrove), dan terdiri atas pulau-pulau besar dan kecil dengan luas lebih kurang 1.082.953,06 Ha dengan rata-rata ketinggian lebih kurang 0-3 Meter dari permukaan laut. Sedangkan sebagian kecilnya 6,69% berupa daerah berbukit-bukit dengan ketinggian rata-rata 6-35 meter dari permukaan laut yang terdapat dibagian selatan Sungai Reteh Kecamatan Keritang, yang berbatasan dengan Provinsi Jambi.

### b. Demografi

Dengan ketinggian tersebut, maka pada umumya daerah ini dipengaruhi oleh pasang surut, apalagi bila diperhatikan fisiografinya dimana tanah-tanah tersebut terbelah-belah oleh beberapa sungai, sehingga gugusan pulau-pulau.

Untuk mengetahui secara rinci luas dari 20 Kecamatan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir ini maka dapat dilihat dari table berikut:

Tabel IV.I: Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Luas Kecamatan

No.	Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Persentase %
1	2	3	4
1.	Keritang	543,45	4,68 %
2.	Kemuning	525,48	4,53 %
3.	Reteh	407,75	3,51 %
4.	Sungai Batang	145,99	1,26 %
5.	Enok	880,86	7,59 %
6.	Tanah Merah	721,56	6,22 %
7.	Kuala <mark>Ind</mark> ragiri	511,63	4.41 %
8.	Concong	160,29	1,39 %
9.	Tembila <mark>han</mark>	197,37	1,7 %
10.	Tembilahan Hulu	180,62	1,56 %
11.	Tempuling	691,19	5,96 %
12.	Kempas	364,49	3,14 %
13.	Batang Tuaka	1.050,25	9,05
14.	Gaung Anak Serka	612,75	5,28
15.	Gaung	1.021,74	8,8
16.	Mandah	1.479,24	12,75
17.	Kateman	561,09	4,83
18.	Pelangiran	531,22	4,58
19.	Teluk Belengkong	499	4,3
20.	Pulau Burung	520	4,3
Jumla	ah	11.605,97	100,00 %

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Inhil 2020

Sebagian besar dari luas wilayah atau 93,31% daerah Kabupaten Indragiri Hilir ialah daerah dataran rendah, ialah daerah endapan sungai, daerah rawa dengan

tanah gambut, daerah hutan bakau, dan terdiri atas pulau-pulau besar dan kecil dengan luas lebih kurang 1.082.953,06 hektar dengan rata-rata ketinggian lebih kurang 0-3 meter dari permukaan laut.

# 2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir pada awalnya bernama badan koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKNBN) yang dipimpin oleh bapak Muhammad Isa, yang berfungsi sebagai badan yang memperhatikan kependudukan.

Pertumbuhan penduduk merupakan factor fundamental yang dapat mendorong terjadinya proses pembangunan. Oleh karena itu, perlu adanya kantor atau badan yang mengurus masalah kependudukan dan keluarga berencana nasional. Kemudian setelah bebrapa tahun, yaitu pada tanggal 5 Januari 2005 Badan Koordinasi keluarga Berencana Nasional bergabung dengan kantor catatan sipil dan diberi nama Badan Kependudukan Catatan sipil Keluarga Berencana (BKCKB) dibawah pimpinan Bapak Drs. H. Fauzan.

Akan tetapi bulan April 2006 BKCKB diubah kepengurusannya sebagai pelayanan masyarakat yaitu melayanai pengurusan pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan, akta kelahiran cina, akta kematian dan akta pengesahan anak serta melakukan pelayanan motivasi keluarga berencana dan sekaligus penggantian kepemimpinan yaitu diganti oleh Bapak Fachhmidas, S.H. pada tanggal 5 april 2006.

Pada bulan Agustus 2007 pelayanan akta kelahiran, kepengurusannya

ditetapkan di kantor pelayanan terpadu digedung Business Center di Jl. Hang Tuah Tembilahan. Sehingga Badan Kependudukan dan Penacatatan Sipil Keluarga Berencana Kabupaten Indragiri Hilir hanya melayani pengurusan akta kelahiran, akta perkawinan, akta kelahiran cina, akta kematian, akta pengesahan anak dan pengurusan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta Kartu Keluarga (KK) yang sebelum beroperasi di kantor camat tetapi melakukan motivasi kepada masyarakat tentang keluarga berencana.

Namun pada tanggal 16 Januari 2009 Badan Kependudukan dan catatan Sipil dan keluarga barencana Kabupaten Indragiri Hilir diganti Namanya menjadi Dinas Kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Indragiri Hilir yang dipimpin oleh Bapak Drs. Darussalam, MM, dimana pada tanggal 14 Oktober 2010 terjadi perubahan kepemimpinan yang mana digantikan oleh IbuDrs. Hj. Djamilah, M.H, dan pada tanggal 1 Januari 2011 terjadi perubahan nama Dinas kependudukan dan Catatatn Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Yang dipimpin oleh Bapak H. Dianto Mampanini, SE, MP, kemudian digantikan oleh Bapak Mj. Verman, pada tanggal 2 Januari 2015 dan diganti lagi menjelang Plt Kepala Dinas Bapak Drs. Sar'ie, pada tanggal 23 Januari 2017 dan sekarang dipimpin oleh Bapak Ahmad Romani, S.Pd, M,Pd, pada tanggal 3 Oktober 2017 sampai saat ini.

### Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja

### Visi:

"Adapun visi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan menuju Indragiri Hilir Berjaya dan gemilang 2025"

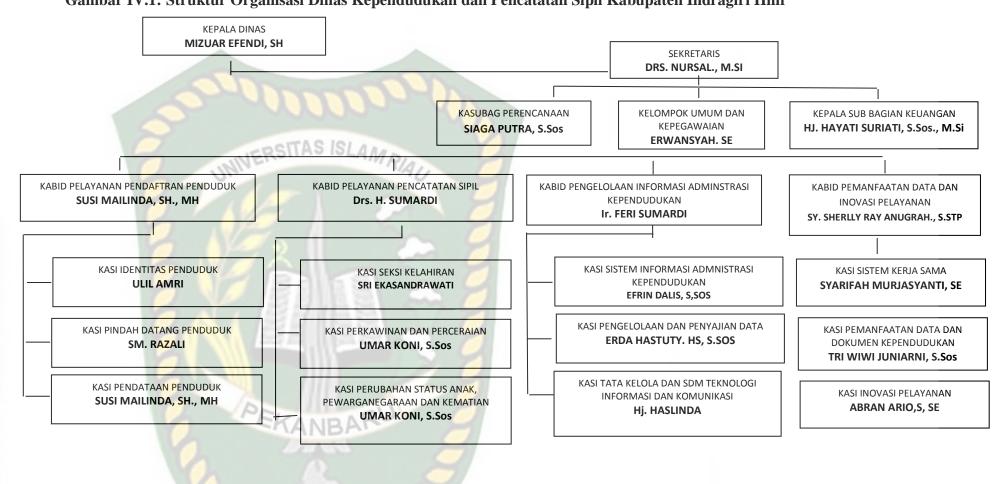
### Misi:

- Menyelenggarakan administrasi kependudukan yang cepat, tepat dan akurat dalam menunjang suksesnya pembangunan daerah.
- Mempersiapkan berbagai perangkat lunak dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dan penctatan sipil
- Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh pelopor, mencatat peristiwa penting, menerbitkan akta pencatatan sipil dan mendokumentasikan penctatan sipil
- Meningkatakan kemampuan sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangkaikut mewujudkan good governance di Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan Perubahan Atas Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 47 Tahun 2016 Tentang struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah seperti gambar berikut :

### B. Struktur Organisasi

Gambar IV.1: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir



62

### C. Tugas dan Fungsi Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir merupakan unsur pelaksana Urusan Wajib Pemerintahan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan daerah yang berkenaan dengan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai kebijakan Pemerintah. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Perencanaan, pelaksanaan, pembinaan dan pengendalian pendaftaran penduduk dan penertiban dokumen kependudukan;
- 2) Perenc<mark>an</mark>aan, pelaksanaan dan pengendalian pencatatan sipil dan penerbitan Dokumen Pencatatan Sipil;
- 3) Perenc<mark>an</mark>aan dan pelaksanaan penyuluhan, pengawasan dan penegakan Peraturan Daerah tentang Administrasi Kependudukan;
- 4) Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pendataan, evaluasi dan penyusunan program dibidang Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari :

- 1. Kepala Dinas;
- 2. Sekretaris, membawahi:
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  - b. Sub Bagian Keuangan;
  - c. Sub Bagian Perencanaan.
- 3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
  - a. Seksi Identitas Penduduk;
  - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
  - c. Seksi Pendataan Penduduk.
- 4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
  - a. Seksi Kelahiran;
  - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
  - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

- 5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
  - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
  - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
  - c. Seksi Tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan Komunikasi.
- 6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:
  - a. Seksi Kerja Sama;
  - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;

Seksi Inovasi Pelayanan



### **BAB V**

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Identitas Responden

Pada bab V ini, Penulis akan menjelaskan atau menggambarkan hasil dari penelitian yang telah di lakukan, mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, sebelum menjelaskan hasil hasil penelitian, Penulis terlebih dahulu menjelaskan identitas responden yang penulis anggap merupakan hal yang penting dalam penelitian. Adapun identitas Responden sebagai berikut:

### 1. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Umur ialah salah satu nya faktor yang cukup menentukan semangat kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, selain itu, umur juga dapat berpengaruh pada produktifitas kerjanya, kemudian pada tabel berikut ini penulis akan memaparkan identitas responden berdasarkan umur. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.1: Identitas Responden Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Tingkat Umur

No	Umur Responden	Jumlah	Presentase
1	2	3	4
1	<20 tahun	-	-
2	21-30 Tahun	14	24%
3	31-40 Tahun	20	35%

1	2	3	4
4	41-50 Tahun	18	31%
5	>50 Tahun	6	10%
	Jumlah	58 Orang	100%

Berdasarkan Tabel di atas, dapat di ketahui bahwa dari 60 orang responden, maka di dapatkan bahwa : 14 orang (24%) yaitu responden berumur 21-30 tahun, 20 orang (35%) yaitu responden dengan umur 31- 40 tahun, 18 orang (31%) yaitu responden dengan umur 41-50 tahun, 6 orang (10%) yaitu responden dengan umur >50. Maka dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan umur lebih didomisili oleh responden yang berumur 41-50 tahun.

### 2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin sangat penting dilakukan, jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.2 : Identitas Responden Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	38	65%
2	Perempuan	20	35%
	Jumlah	58 Orang	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui ialah jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, yang digunakan dalam penelitian ini,yaitu 38 orang (65%) untuk lakilaki dan 01 orang (35%) untuk perempuan.

### 3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kemudian dalam identitas responden yang berdasarkan pada penelitian ini mengenai tentang identitas tingkat pendidikan terakhir, maka tabel mengenai informasi pengelompokan pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3: Identitas Responden Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	8	13,79%
2	SLTP	12	20,68%
3	SLTA/SMA/SMK	24	41,37%
4	Diploma I/II/III	2	3,48%
5	Strata 1(S1)	12	20,68%
6	Strata 2 (S2)	100	
	<b>Jumlah</b>	58 Orang	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat di lihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD ialah sebanyak 8 orang (13,79%), Responden pada tingkat SLTP ialah sebanyak 12 sebanyak (20,68%), Responden pada tingkat SLTA/SMA/SMK ialah sebanyak 24 orang (41,37%), Responden dengan tingkat pendidikan Diploma I/II/III ialah sebanyak 2 orang (3,48%), Responden dengan tingkat pendidikan Strata 1 (S1) ialah sebanyak 12 orang (20,68%).

### B. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dilakukan berdasarkan tujuan dasar analisis ialah mengidentifikasi sejumlah data yang diperoleh dari populasi, agar dapat diperoleh kesimpulan. Nantinya, kesimpulan ini akan digunakan para pelaku analisis untuk menentukan kebijakan, mengambil keputusan dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Berdasarkan pengertian ini, sudah dapat diketahui ada beberapa fungsi dari analisis diantaranya:

- 1. Mengumpulkan sejumlah data yang diperoleh dari lingkungan tertentu.
- 2. Menentukan sasaran yang diperoleh secara spesifik.
- 3. memilih metode alternatif untuk memecahkan masalah dan menentukan metode diantara yang terbaik untuk memperoleh rancangan yang tepat guna (sesuai dengan kebutuhan).

Dalam menjawab masalah penelitian atau tujuan dari penelitian, peneliti menggunakan teori berdasarkan Yadav Dalam UNAPDI, 1980, dalam penelitian ini yang terdiri dari beberapa indikator :

Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian ini akan diuraikan satu persatu dari setiap penilaian yang diberikan Responden terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, jawaban kuesioner dari Masyarakat yang sudah dan yang sedang membuat akta kelahiran dan staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, serta melalui wawancar dan observasi peneliti di lapangan.

### 1. Kesederhanaan

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

Berikut ini akan dijelaskan mengenai jawaban responden tentang Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.4: Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kesederhanaan.

No	Item Penilaian	SITAS IS	ategori Penilai	ian	Total	
	- THINK	Baik	Cukup Baik	K <mark>ur</mark> ang Baik		
1	2	3	4	5	6	
1	Kesesuaian Pelayanan dengan SOP	6	-	2	6	
2	Kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran	6			6	
3	Biaya Pelayanan Akta ke <mark>lah</mark> iran	6		9 -	6	
	Jum <mark>la</mark> h	18	- DU	-	18	
	Skor	54	1100	- 1	54	
	Kategori	District	BAIK			

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan analisis table V.4 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 6 = 18$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori baik dengan nilai 54 atau berada pad rentan 42-54.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Staf Pelayanan akta kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kesederhanaan" yang dilakukan terhadap 6 responden. Pada poin pertama yaitu *Kesesuaian Pelayanan dengan SOP*, memiliki 6 orang responden menjawab Baik, kemudian tidak ada orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran*, sebanyak 6 orang responden menjawab Baik, kemudian tidak ada orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Biaya Pelayanan Akta Kelahiran*, sebanyak 6 orang responden yang menjawab Baik, dan tidak ada orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak orang responden menajawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Staf Pelayanan akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kesederhanaan berada pada rentang skor 54 berada pada kategori "Baik", maka dari itu Kesesuaian Pelayanan Dengan SOP, Kemudahan Persyaratan Dalam Membuat Akta Kelahiran, Biaya Pelayanan Akta Kelahiran yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik dalam pelayanan akta kelahiran.

Tabel V.5: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kesederhanaan.

No	It <mark>em</mark> Penilaian	K	ategori Penilai	ian	Total	
	2 1/2	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik		
1	2	3	4	5	6	
1	Kesesuaian Pelayanan dengan SOP	8	9	-	17	
2	Kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran	7	10	9	17	
3	Biaya Pe <mark>lay</mark> anan Akta kela <mark>hira</mark> n	EKA6\B	11	<b>J</b> -	17	
	Jumlah	21	30	<i>-</i>	51	
	Skor	63	60	-	123	
	Kategori		CUKUP E	BAIK		

Berdasarkan analisis table V.5 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi :  $3 \times 3 \times 17 = 153$  Interval =  $\frac{153-51-1}{3} = 34$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 17 = 51$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan

nilai 111 atau berada pad rentan 85-119.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kesederhanaan" yang dilakukan terhadap 17 responden. Pada poin pertama yaitu *Kesesuaian Pelayanan dengan SOP*, memiliki 8 orang responden menjawab Baik, kemudian 9 orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran*, sebanyak 7 orang responden menjawab Baik, kemudian 10 orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Biaya Pelayanan Akta Kelahiran*, sebanyak 6 orang responden yang menjawab Baik, dan 11 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat Yang sedang membuat akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kesederhanaan berada pada rentang skor 123 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu Kesesuaian Pelayanan Dengan SOP, Kemudahan Persyaratan Dalam Membuat Akta Kelahiran, Biaya Pelayanan Akta Kelahiran yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Tabel V.6: Distribusi Tanggapan Responden masyarakat Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kesederhanaan.

No	Item Penilaian	K	Kategori Penilaian					
	HINVEF	S Baik S	Cukup Baik	K <mark>ur</mark> ang Baik				
1	2	3	4	5	6			
1	Kesesuaian Pelayanan dengan SOP	15	20	3	35			
2	Kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran	9	23	3	35			
3	Biaya Pelayanan Akta kelahiran	10	25	9	35			
	Jumlah	34	68	3	105			
	Skor	102	136	3	241			
	Kat <mark>ego</mark> ri	KANDA	CUKUP :	BAIK				

Berdasarkan analisis table V.6 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 3 \times 35 = 315$$
 Interval =  $\frac{315-105-1}{3} = 70$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 35 = 105$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 241 atau berada pad rentan 175-245.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kesederhanaan" yang dilakukan terhadap 35 responden. Pada poin pertama yaitu *Kesesuaian Pelayanan dengan SOP*, memiliki 15 orang responden menjawab Baik, kemudian 20 orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran*, sebanyak 9 orang responden menjawab Baik, kemudian 23 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 3 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Biaya Pelayanan Akta Kelahiran*, sebanyak 10 orang responden yang menjawab Baik, dan 25 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat Yang sedang membuat akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kesederhanaan berada pada rentang skor 241 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu Kesesuaian Pelayanan Dengan SOP, Kemudahan Persyaratan Dalam Membuat Akta Kelahiran, Biaya Pelayanan Akta Kelahiran yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan Bapak Drs. H. Sumardi selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan:

"Menurut Saya kesderhanaan prosedur dalam pelayanan akta kelahiran sudah berdasarkan SOP yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik, kami selalu mengadakan sosialisasi langsung turun kelapangan untuk memberikan arahan pentingnya akta kelahiran, dan menjelaskan kemudahan produr atau persyaratan dalam kepengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri hilir, sehingga masyarakat yang dating untuk membuat akta kelahiran tidak ada mengalami kendala dalam hal prosedur dan persayratan."

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kepala Bidang, mengenai indikator Kesederhanaan beliau menyebutkan bahwasannya Pelayanan Akta kelahiran yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sudah cukup baik, sebab menurut beliau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap mendapatkan dukungan dari Pemerintah Daerah melalui APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Negara).

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Ibu Sri Eka Sandrawati. selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan :

"Menurut saya sudah cukup baik dan mudah dalam pesyaratan kepengurusan akta kelahiran, karena sudah sesuai dengan prosedur yang ada, kalau dari segi persyaratan untuk BALITA itu surat keterangan dari bidan atau dokter, buku nikah orang tua, fotocopy KK, fotocopy KTP orang tua sama 1 orang saksi, kalau untuk orang dewasa(belum menikah) tidak jauh beda, Cuma dilampirkan ijazah untuk penganti surat lahir. Kalau untuk SDM sendiri juga sudah cukup berkualitas dalam memberikan arahan, mereka paham harus melakukan apa, dan bekerja seperti apa karena semuanya disesuaikan dengan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri hilir"

Dari hasil wawancara bersama Ibu Sekretaris Dinas, mengenai indikator Kesederhanan beliau menjelaskan bahwasannya Sumberdaya Manusia yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berada pada posisi cukup berkualitas dalam memberikan arahan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Ratminto (2009:2) dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa peneyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan observasi lakukan mengenai indikator yang peneliti Kederhanaan, peneliti melihat bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hilir dalam hal prosedur ataupun persyaratan yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah cukup mudah, tetapi dalam hal penyampaian informasi terhadap prosedur yang masih kurang baik, sehingga masyarakat yang melakukan kepenggurusan akta kelahiran selalu mengalami kesalahan, baik dari hal prosedur ataupun persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran. Ini menyebabkan masyrakat merasa pembuatan akta kelahiran sangat rumit dan berbelit belit, apalagi yang datang untuk melakukan pelayanan akta kelahiran cukup jauh dari daerah yang ada di kabupaten indragiri hilir, sehingga masyarakat enggan untuk kembali datang menggurus atau melengkapi persayaratan tersebut, karna pelayanan yang cukup jauh dan memakan waktu dan biaya tersebut. Seharusnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempuyai cara dalam penyampaian prosedur dan persayaratan dalam hal pelayanan akta kelahiran maupun pelayanan lainnya, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tersebut tidak mengalami kesalahan ataupun kekurangan persyartan yang telah sesuai dengan SOP yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner, hasil wawancara dengan Kepala Bidang dan Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kesederhanaan dalam penelitian Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk tanggapan staf bidang pelayanan pencatatan sipil berada pada kategori penilaian "Baik" dan untuk tanggapan responden masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Terlaksana" serta untuk tanggapan responden masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Baik".

### 2. Kepastian Waktu

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

Berikut ini, akan dijelaskan mengenai jawaban responden tentang Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.7: Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran Tentang Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kepastian Waktu.

No	Item Penilaian	K	ategori Penilai	ian	Total
	000	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Ketentuan waktu pelayanan	RSITAS ISI	3	8	6
2	Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat.	6	* AMAU	TO STATE OF THE PARTY OF THE PA	6
3	Bertanggung jawab dalam memberikan Pelayanan	6			6
	Jumlah	15	3		18
	Skor	45	6	0 -	51
G 1	Kat <mark>egori</mark>	· T. I. 202	BAIK		1

Berdasarkan analisis table V.7 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 6 = 18$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori baik dengan nilai 51 atau berada pad rentan 42-54.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Staf Pelayanan Akta Kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kepastian Waktu" yang dilakukan terhadap 6 responden. Pada poin pertama, yaitu *Ketentuan Waktu*  Pelayanan, memiliki 3 orang responden menjawab Baik, kemudian 3 responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai Sikap Pegawai Yang Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat, sebanyak 6 orang responden menjawab Baik, kemudian tidak ada orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu Bertanggung Jawab dalam Memberikan Pelayanan, sebanyak 6 orang responden yang menjawab Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Staf Pelayanan akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kepastian Waktu berada pada rentang skor 51 berada pada kategori "Baik", maka dari itu *Ketentuan Waktu Pelayanan, Sikap Pegawai Yang Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat, Bertanggung Jawab Dalam Memberikan Pelayanan* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Tabel V.8: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Tentang Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kepastian Waktu.

No	Item Penilaian	K	Total		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Ketentuan waktu pelayanan	5	9	3	17
2	Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat.	7	10	000	17
3	Bertanggung jawab dalam memberikan Pelayanan	RSIT 45 ISI	AM 13		17
	Jumlah	16	32	3	51
	Skor	48	64	3	115
	Ka <mark>te</mark> gori	2 1	CUKUP E	BAIK	

Berdasarkan analisis table V.8 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 3 \times 17 = 153$$
 Interval =  $\frac{153-51-1}{3} = 34$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 17 = 51$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 115 atau berada pad rentan 85-119

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kesederhanaan" yang dilakukan terhadap 17 responden. Pada poin pertama yaitu *Ketentuan Waktu Pelayanan*, memiliki 5 orang responden menjawab Baik, kemudian 9 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 3 responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Sikap* 

Pegawai Yang Tanggap Terhaddap Keluhan Masyarakat, sebanyak 7 orang responden menjawab Baik, kemudian 10 orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu Bertanggung Jawab dalam Memberikan Pelayanan, sebanyak 4 orang responden yang menjawab Baik, dan 13 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat Yang sedang membuat akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kesederhanaan berada pada rentang skor 115 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu *Ketentuan Waktu Pelayanan, Sikap Pegawai Yang Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat, Bertanggung Jawab Dalam Memberikan Pelayanan* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Tabel V.9: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat yang Sedang Membuat Akta Kelahiran Tentang Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kepastian Waktu.

No	Item Penilaian	Ka	Total		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6

<b>Kat</b> egori		CUKUP BAIK				
Skor		96	124	11	231	
Jumlah		32	62	11	105	
	Pelayanan	mar				
	dalam memberikan		The same of the sa			
3	Bertanggung jawab	12	23	-	35	
	keluhan masyarakat.					
	tanggap terhadap					
2	Sikap pegawai yang	10	22	3	35	
	pelayanan					
1	Ketentuan waktu	10	17	8	35	

Berdasarkan analisis table V.9 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 3 \times 35 = 315$$
 Interval =  $\frac{315-105-1}{3} = 70$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 35 = 105$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 231 atau berada pad rentan 175-245.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kesederhanaan" yang dilakukan terhadap 35 responden. Pada poin pertama yaitu *Ketentuan Waktu Pelayanan*, memiliki 10 orang responden menjawab Baik, kemudian 17 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 8 responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Sikap Pegawai Yang Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat*, sebanyak 10 orang responden menjawab Baik, kemudian 22 orang responden menjawab Cukup Baik,

dan 3 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu Bertanggung Jawab dalam Memberikan Pelayanan, sebanyak 12 orang responden yang menjawab Baik, dan 23 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat Yang sedang membuat akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kesederhanaan berada pada rentang skor 231 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu *Ketentuan Waktu Pelayanan, Sikap Pegawai Yang Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat, Bertanggung Jawab Dalam Memberikan Pelayanan* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan Bapak Drs. H. Sumardi selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan:

"Menurut saya untuk kepastian waktu yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ketika tidak terjadi gangguan jaringan komuniakasi data atau sarana dan prsarana yang dibutuhkan oleh penyelesaian dokumen, di nyatakan selesai dalam waktu 1 hari, ketika persyaratan yang diajukan sudah lengkap dan sesuai yang ditetapakan,"

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kepala Dinas, mengenai indikator Kepastian Waktu beliau menyebutkan bahwasannya, ketepatan dan kecepatan waktu yang diberikan sudah berdasrkan SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil.

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Ibu Sri Eka Sandrawati. selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan:

"Menurut saya kalau untuk Kepastian waktu dalam jangka waktu 3 hari sudah selesai, itu kalau berkasnya sudah di nyatakan lengkap dan tidak ada perbaikan-perbaikan dalam hal persyaratan, pegawai juga langsung tanggap ketika ada kesalahan-kesalahan berkas dan diberikan solusi, sehingga masyarakat yang mengurus akta kelahiran tidak memerlukan waktu yang lama dan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan"

Dari hasil wawancara bersama Ibu Kepala Seksi Kelahiran, mengenai indikator Ketepatan Waktu beliau menyebutkan bahwasannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan pelayanan akta kelahiran sudah baik, yaitu memberikan pelayanan akta kelahiran sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan berdasarkan SOP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Ratminto (2009:2) dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa peneyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Ketepatan Waktu, peneliti melihat, bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir masih kurang optimal dalam melaksanakan pelayanan

dalam hal ketepatan dan kecepatan waktu yang diberikan, jangka waktu peneyelesaian yang seharusnya selesai dalam jangka 2 hari, tapi masih terjadi terlambat penyelesaian. Padahal pegawai sudah menjanjikan pemohon untuk datang mengambil akta kelahiran pada hari yang telah dijanjikan tapi terkadang pegawai tidak bisa menepati atau menyelesaikannya dengan tepat waktu, akibatnya masyarakta menjadi rugi dalam hal biaya, tenaga dan waktu, karena harus kembali lagi di hari yang lain.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner, hasil wawancara dengan Kepala Bidang dan Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kepatian Waktu dalam penelitian Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk tanggapan staf bidang pelayanan pencatatan sipil berada pada kategori penilaian "Baik" dan untuk tanggapan responden masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Terlaksana" serta untuk tanggapan responden masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Baik".

### 3. Akurasi

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

Berikut ini, akan dijelaskan mengenai jawaban responden tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Akurasi

No	0000	Kategori Penilaian			
	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Total
1	2 ZERSII	AS 3LA	1 . 4	5	6
1	Kecermatan Pegawai Dalam Pelayanan	6	· KIAU		6
2	Menumbuhkan kepercayaan dan Keyakinan	4	2		6
3	Pelaya <mark>nan</mark> yan <mark>g di terim</mark> a dengan tepat dan bennar	6	150	3	6
	<b>J</b> umlah	16	2	-	18
	Skor		4	-	52
<b>Kategori</b>			KURAN	G BAIK	

Berdasarkan analisis table V.10 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 6 = 18$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori baik dengan nilai 52 atau berada pad rentan 42-54.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Staf Pelayanan Akta Kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Akurasi" yang dilakukan terhadap 6 responden. Pada poin pertama, yaitu *Kecermatan Pegawai Dalam Pelayanan*, memiliki 6 orang responden menjawab Baik, kemudian tidak

orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Menumbuhkan Kpercayaan dan Keyakinan*, sebanyak 4 orang responden menjawab Baik, kemudian tidak 2 orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Pelayanan Yang Di Terima Dengan Tepat dan Benar*, sebanyak 6 orang responden yang menjawab Baik, dan tidak ada orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menajawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Staf Pelayanan akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kepastian Waktu berada pada rentang skor 52 berada pada kategori "Baik", maka dari itu *Kecermatan Pegawai Dalam Pelayanan, Menumbuhkan Kepercayaan dan Keyakinan, Pelayanan Yang Di Terima Dengan Tepat dan Benar* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Tabel V.11: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Akurasi

		Kategori Penilaian			
No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Total
1	2	3	4	5	6

1	Kecermatan Pegawai Dalam Pelayanan	5	10	2	17
2	Menumbuhkan kepercayaan dan	7	9	1	17
3	Pelayanan yang di terima dengan tepat dan bennar	7	10	-	17
	Jumlah	19	29	3	51
	Skor	57	58	3	118
Kategori			CUKUI	P BAIK	

Berdasarkan analisis table V.11 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 17 = 51$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 118 atau berada pad rentan 85-119.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sudah memiliki Akta Kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Akurasi" yang dilakukan terhadap 17 responden. Pada poin pertama, yaitu *Kecermatan Pegawai Dalam Pelayanan*, memiliki 5 orang responden menjawab Baik, kemudian 10 responden menjawab Cukup Baik, dan 2 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Menumbuhkan Kepercayaan dan Keyakinan*, sebanyak 7 orang responden menjawab Baik, kemudian 9 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 1 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Pelayanan Yang Di* 

Terima dengan tepat dan benar, sebanyak 7 orang responden yang menjawab Baik, dan 10 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kepastian Waktu berada pada rentang skor 118 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu *Ketentuan Waktu Pelayanan, Sikap Pegawai Yang Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat, Bertanggung Jawab Dalam Memberikan Pelayanan* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Tabel V.12: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Akurasi

	Item Penil <mark>aian</mark>	Ka	Kategori Penilaian		
No		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Total
1	Kecermatan Pegawai Dalam Pelayanan	13	20	2	35
2	Menumbuhkan kepercayaan dan Keyakinan	10	23	2	35
3	Pelayanan yang di terima dengan tepat dan bennar	14	21	-	35
	Jumlah	37	64	4	105
Skor		111	128	4	243
Kategori			CUKU	P BAIK	

## Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan analisis table V.12 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi :  $3 \times 3 \times 35 = 315$  Interval =  $\frac{315-105-1}{3} = 70$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 35 = 105$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 243 atau berada pad rentan 175-245.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Akurasi" yang dilakukan terhadap 35 responden. Pada poin pertama yaitu *Kecermatan Pegawai Dalam Pelayanan*, memiliki 13 orang responden menjawab Baik, kemudian 20 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 2 responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Menumbuhkan Kepercayaan dan Keyakinan*, sebanyak 10 orang responden menjawab Baik, kemudian 23 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 2 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Pelayanan Yang Di Terima dengan Tepat dan Benar*, sebanyak 14 orang responden yang menjawab Baik, dan 21 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat Yang sedang membuat akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kesederhanaan berada pada rentang skor 243 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu *Kecermatan Pegawai dalam Pelayanan, Menumbuhkan Kepercayaan dan Keyakinan, Pelayanan Yang di Terima dengan Tepat dan Benar* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan Bapak Drs. H. Sumardi selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan:

"Menurut saya terhdap akurasi yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah melakukan pelayanan dengan baik, melakukan peningkatan sosialisasi penyuluhan terhadap masyarakat yang kurang mengerti pentingnya manfaat dari akta kealhiran sampai ketingkat desa maupun kelurahan,"

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kepala Dinas, mengenai indikator Akurasi beliau menyebutkan bahwasannya, dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tealah melakukan pelayanan dengan baik, dengan melakukan sosialiasi penyuluhan terhdap masyarakat yang belum mengerti akan pentingnya akta kelahiran.

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Ibu Sri Eka Sandrawati. selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan:

"Berdasarkan Akurasi, pegawai sudah cermat dan benar dalam hal pelaksanaan pelayanan akta kelahiran, ketika ada kelasalahan-kesalahan dalam kepenggurusan akta kelahiran langsung ditanggapi oleh pegawai, sehingga masyarakat tidak perlu kwatir dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Inhil''

Dari hasil wawancara bersama Ibu Kepala Seksi Kelahiran, mengenai indikator Akurasi beliau menyebutkan bahwasannya, masyarakat yang melakukan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menerima langsung hasilnya dengan benar dan tepat dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Ratminto (2009:2) dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa peneyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. Akurasi, Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Akurasi, pelaksaan kegiatan kegiatan dalam pembuatan akta kelahiran masih di temukan kesalahan pegawai menginput data-data pemohon, sehingga menyebabkan kesalahan dalam akta kelahiran, yaitu pada nama, tempat tanggal lahir, ataupun data lainnya. Sehingga masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan akta kelahiran harus menunggu beberapa hari lagi karna melakukan pendataan ulang terhadap kesalahan-kesalahan penginputan data yang dilakukan oleh pegawai yang kurang cermat dalam pembuatan akta kelahiran, ini menyebabkan kerugian pada masyarakat yang harus datang kembali ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner, hasil wawancara dengan Kepala Bidang dan Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Akurasi dalam penelitian Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk tanggapan staf bidang pelayanan pencatatan sipil berada pada kategori penilaian "Baik" dan untuk tanggapan responden masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Terlaksana" serta untuk tanggapan responden masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Baik".

## 4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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

Berikut ini, akan dijelaskan mengenai jawaban responden tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.13: Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kesederhanaan.

		Kategori Penilaian				
No	No Item Penilaian Baik		Cukup Baik	Kurang Baik	Total	
1	Kelengkapan peralatan kerja	1	5	-	6	
2	Ruang tunggu pelayanan Akta yang	2	2	2	6	

	nyaman dan memadai				
3	Kelengkapan fasilitas	3	3	-	6
	pendudukung				
	Jumlah	6	10	2	18
	Skor	18	20	2	40
	Kategori		CUKUP B	AIK	•
C 1	D ( OI I D I'	· T 1 2020			

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan analisis table V.13 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 6 = 18$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori baik dengan nilai 54 atau berada pad rentan 42-54

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Staf Pelayanan Akta Kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kelengkapan Sarana dan Prasarana" yang dilakukan terhadap 6 responden. Pada poin pertama, yaitu *Kelengkapan Peralatan*, memiliki 1 orang responden menjawab Baik, kemudian 5 responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Ruang Pelayanan Yang nayamn dan Memadai*, sebanyak 2 orang responden menjawab Baik, kemudian 2 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 2 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Kele*, sebanyak 3 orang responden yang menjawab Baik, dan 3 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Staf Pelayanan akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kepastian Waktu berada pada rentang skor 41 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu *Kelengkapan Peralatan Kerja, Ruang Tunggu Pelayanan Akta Yang Nyaman dan Memadai*, yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Tabel V.14: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

		K			
No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Total
1	2	3	4	5	6
1	Keleng <mark>kap</mark> an peralatan kerja	5	10	2	17
2	Ruang tunggu pelayanan akta kelahiran yang nyaman dan memadai	SKA5NB/	RU7	5	17
3	Kelengkapan fasilitas pendudukung	7	8	2	17
	Jumlah	17	25	9	51
	Skor	51	50	9	110
	Kategori		CUKUP I	BAIK	

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan analisis table V.14 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 17 = 51$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 110 atau berada pad rentan 85-119.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sudah memiliki Akta Kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kelengkapan Sarana dan Prasarana" yang dilakukan terhadap 17 responden. Pada poin pertama, yaitu Kelengkpan Peralatan Kerja, memiliki 5 orang responden menjawab Baik, kemudian 10 responden menjawab Cukup Baik, dan 2 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai Ruang Pelayanan Yang Nyaman dan Memadai, sebanyak 5 orang responden menjawab Baik, kemudian 7 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 5 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu Kelengkapan Fasilitas Pendukung, sebanyak 7 orang responden yang menjawab Baik, dan 8 orang responden menajawab Cukup Baik, dan 2 orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kepastian Waktu berada pada rentang skor 110 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu Kelengkapan Peralatan Tunggu Pelayanan Akta kelahiran yang Kerja, Ruang Nvaman

Memadai, Kelengkapan Fasilitas Pendukung yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Tabel V.15: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

		K			
No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	K <mark>ur</mark> ang Baik	Total
1	2	3	4	5	6
1	Kelengkapan peralatan kerja	10	23	2	35
2	Ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan memadai	8	20	7	35
3	Keleng <mark>kap</mark> an fasilitas pendudukung	10	25	7	35
	Jumlah	28	68	9	105
	Skor	84	136	9	229
	Kat <mark>ego</mark> ri	31111	CUKUP I	BAIK	

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan analisis table V.15 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 3 \times 35 = 315$$
 Interval =  $\frac{315-105-1}{3} = 70$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 35 = 105$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 229 atau berada pad rentan 175-245.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kelengkapan Sarana dan Prasarana" yang dilakukan terhadap 35 responden. Pada poin pertama yaitu *Kelengkapan Peralatan Kerja*, memiliki 10 orang responden menjawab Baik, kemudian 23 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 2 responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Ruang Tunggu Pelayanan Akta Kelahiran Yang Nyaman dan Memadai*, sebanyak 8 orang responden menjawab Baik, kemudian 20 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 7 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Kelengkapan Fasilitas Pendukung*, sebanyak 10 orang responden yang menjawab Baik, dan 25 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat Yang sedang membuat akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kelengkapan Sarana Dan Prasarana berada pada rentang skor 259 berada pada kategori "Kurang Baik", maka dari itu Kecermatan Pegawai dalam Pelayanan, Menumbuhkan Kepercayaan dan Keyakinan, Pelayanan Yang di Terima dengan Tepat dan Benar yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan Bapak Drs. H. Sumardi selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan:

"Menurut saya kelengkapan sarana dan prasarana, masih kurang memadai baik dari segi ruang pegawai maupun ruang tunggu dalam hal pelaksanaan pelayanan akta kelahiran, tapi dalam hal ini baik memadai tidak memadai inilah harus kami syukuri, tetap dijalani apay yang ada, sehingga pelayanan akan terus berjalan"

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kepala Dinas, mengenai indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana beliau menyebutkan bahwasannya, kelengkapan sarana dan prasarna masih kurang memadai, tetapi memadai tidak memadai tetap dijalani, sehingga pelayanan akan terus berjalan, karna kalau kita berbicara dengan kekurangan terus kapan kita akan bekerja.

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Ibu Sri Eka Sandrawati. selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan:

"Menurut saya kalau dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana masih kurang memadai, mungkin dalam hal peralatan yang masih kurang, ruang tempat pengerjaan maupun ruang tunggu yang masih kecil dan kurang memadai, sehingga kurang nyaman dalam pelayanan akta kelahiran, tetapi pelayanan akta kelahiran harus tetap pelaksanaannya berjalan, mungkin hanya saja pengerjaannya sedikit menjadi lebih lambat".

Dari hasil wawancara bersama Kepala Seksi Kelahiran, mengenai indikator Kelengkapan Sarana Dan Prasarana beliau menyebutkan bahwasannya, Kelengkapan Sarana dan prasana yang kurang memadai seperti contohnya ruang tunggu pelayanan akta kelahiran yang masih kecil.

Ratminto (2009:2) dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa peneyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomuniasi dan informatika (telematika).

mengenai Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan indikator kelengakapan Sarana dan Prasarana, peneliti melihat bahwasanya prasana yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang memadai, ini dapat dilihat dari hal ruang pelaksanaan kegiatan pelayanan akta kelahiran dan ruang tunggu pelayanan akta kelahiran yang belum optimal karena ruang pelayanan yang kecil memiliki kursi yang terbatas yakni hanya menampung lebih kurang sekitar 15 orang, ini menyebabkan sebagian orang harus berdiri dan kebanyakan masyarakata yang melakukan pelayanan akta kelahiran saat menunggu giliran pelayanan mereka duduk di sekitar jalan karna disebebkan ruangan tuinggu pelayanan yang tidak memadai, sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan akta kelahiran dll merasa tidak nyaman dengan keadaan pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten indragiri hilir.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner, hasil wawancara dengan Kepala Bidang dan Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dan Hasil Observasi peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam penelitian Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk tanggapan staf bidang pelayanan pencatatan sipil berada pada kategori penilaian "Cukup Baik" dan untuk tanggapan responden masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Baik" serta untuk tanggapan responden masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran berada padda kategori "Cukup Baik".

## 5. Kemudahan Akses

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

Berikut ini, akan dijelaskan mengenai jawaban responden tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.16: Distribusi Tanggapan Responden Staf Pelayanan Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kesederhanaan.

	PE	KANBK			
No	Item <mark>Penil</mark> aian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Total
1	2	3	4	5	6
1	Informasi pela <mark>yana</mark> n akta kelahiran	4	2	-	6
2	Lokasi yang mudah di jangkau oleh masyarakat	2	4	-	6
3	Penggunaan teknologi telekomunikasi dan informatika	3	3	-	6
	Jumlah	9	9	-	18
	Skor	27	18	-	45
	Kategori		BAII	K	

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan analisis table V.16 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi :  $3 \times 3 \times 6 = 54$ 

Interval =  $\frac{54-18-1}{3}$  = 12

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 6 = 18$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori baik dengan nilai 45 atau berada pad rentan 42-54

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Staf Pelayanan Akta Kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kemudahan Akses" yang dilakukan terhadap 6 responden. Pada poin pertama, yaitu *Informasi* Pelayanan Akta Kelahiran, memiliki 4 orang responden menjawab Baik, kemudian 2 responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik, Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai Lokasi Yang Mudah Di Jangkau Oleh Masyarakat, sebanyak 2 orang responden menjawab Baik, kemudian 4 orang responden menjawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu Penggunaan Teknologi Telekomunikasi dan informatika, sebanyak 3 orang responden yang menjawab Baik, dan 3 orang responden menajawab Cukup Baik, dan tidak ada orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Staf Pelayanan akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kemudahan Akses berada pada rentang skor 45 berada pada kategori "Baik", maka dari itu *Informasi Pelayanan, Lokasi yang mudah di jangkau oleh masyarakat, penggunaan teknologi telekomunikasi dan informatika* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Tabel V.17: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kemudahan Akses.

		Ka			
No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Total
1	2	3	4	5	6
1	Informasi pelayanan akta kelahiran	7	8	2	17
2	Lokasi <mark>ya</mark> ng mudah di jangkau oleh masyarakat	5	10	2	17
3	Penggunaan teknologi telekomunikasi dan informatika	4	10	3	17
	Ju <mark>mla</mark> h	A 16 A	28	7	51
	Skor	48	56	7	111
	Kate <mark>gori</mark>		CUKUP I	BAIK	

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan an<mark>alisis table V.17 diatas dapat di</mark>nilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 3 \times 17 = 153$$
 Interval =  $\frac{153-51-1}{3} = 34$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 17 = 51$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 111 atau berada pad rentan 85-119.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sudah memiliki Akta Kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Akurasi" yang dilakukan terhadap 17 responden. Pada poin pertama, yaitu *Informasi Pelayanan Akta Kelahiran*, memiliki 7 orang responden menjawab Baik, kemudian 8 responden menjawab Cukup Baik, dan 2 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Lokasi Yang Mudah Di Jangkau Oleh Masyarakat*, sebanyak 5 orang responden menjawab Baik, kemudian 10 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 2 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Penggunaan Teknologi Telekomunikasi dan Informatika*, sebanyak 4 orang responden yang menjawab Baik, dan 10 orang responden menajawab Cukup Baik, dan 3 orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kepastian Waktu berada pada rentang skor 111 berada pada kategori "Cukup Baik", maka dari itu *Informasi Pelayanan Akta Kelahiran, Lokasi Yang Mudah Di Jangkau Oleh Masyarakat, Penggunaan Teknologi Telekomunikasi dan Informatika* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Tabel V.18 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Untuk Indikator Kemudahan Akses.

		K			
No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Total
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	Informasi pelayanan akta kelahiran	RST13	AMRIAU	5	35
2	Lokasi yang mudah di jangkau oleh masyarakat	7	15	13	35
3	Penggunaan teknologi telekomunikasi dan informatika	5	20	10	35
	Jumlah	25	52	28	105
	Skor	75	104	28	207
	Kat <mark>eg</mark> or <mark>i</mark>		CUKUP I	BAIK	•

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan analisis table V.18 diatas dapat dinilai pengukuran indikator dengan rumus likert hasilnya dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 3 \times 35 = 315$$
 Interval =  $\frac{315-105-1}{3} = 70$ 

Total skor terendah :  $1 \times 3 \times 35 = 105$ 

Sehingga dapat disimpulkan yaitu hasil hitungan pada kategori Cukup Baik dengan nilai 207 atau berada pad rentan 175-245

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat jawaban responden dari Masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, yang indikatornya membahas tentang "Kemudahan Akses" yang dilakukan terhadap 35 responden. Pada poin pertama yaitu *Informasi Pelayanan Akta kelahiran*, memiliki 13 orang responden menjawab Baik, kemudian 17 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 5 responden yang menjawab Kurang Baik. Kemudian untuk item selanjutnya yaitu mengenai *Lokasi Yang Mudah Di Jangkau Oleh Masyarakat*, sebanyak 7 orang responden menjawab Baik, kemudian 15 orang responden menjawab Cukup Baik, dan 13 orang responden yang menjawab Kurang Baik. Untuk item selanjutnya yaitu *Penggunaan Teknologi Telekomunikasi dan Informatika*, sebanyak 5 orang responden yang menjawab Baik, dan 20 orang responden menajawab Cukup Baik, dan 10 orang responden menjawab Kurang Baik.

Dari hasil yang telah penulis jabarkan di atas, selanjutnya dapat di simpulkan mengenai jawaban responden Masyarakat Yang sedang membuat akta kelahiran tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, untuk indikator Kemudahan Akses berada pada rentang skor 207 berada pada kategori "Kurang Baik", maka dari itu *Informasi Pelayanan, Lokasi yang mudah di jangkau oleh masyarakat, penggunaan teknologi telekomunikasi dan informatika* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir perlu di perbaiki lagi.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara penulis mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan Bapak Drs. H. Sumardi selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan: "Dari hal kemudahan akses, karna kekurangan sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil mengadakan pelayanan langsung, pelayanan keliling melalui tim Kabupaten atau UPT yang ada di Kecamatan setempat, seperti yang sudah dilaksanakan kecamatan Reteh, Sungai Batang, Gas, Batang Tuaka, Keritang"

Dari hasil wawancara bersama Bapak Kepala Dinas, mengenai indikator Kemudahan Akses beliau menyebutkan bahwasannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah Memiliki Tim yang langsung turun ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan keliling.

Kemudian hasil wawancara penulis dengan Ibu Sri Eka Sandrawati. selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di lakukan pada tanggal 08 Desember 2020 beliau mengatakan :

"menurut saya dalam Kemudahan Akses, kalau dari segi informasi dalam pembuatan akta kelahiran ada tim yang langsung turun ke Kecamtan, kami surati camatnya, nanti camanya menyampaikan lagi ke lurah nya, ke RT/RW nya, bahwa disini akan ada pelayanan Disdukcapil untuk pembuatan dokumen kependudukan, lalu masyarakat bisa langsung melakukan pelayanan akta kelahiran di setempat, tetapi juga bisa langsung melakukan kepengurusan atau pembuatan akta kelahiran langsung Ke Disdukcapil"

Dari hasil wawancara bersama Kepala Seksi Kelahiran, mengenai indicator Kemudahan Akses beliau menyebutkan bahwasannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri hilir memiliki Tim yang turun langsung ke kecamatan dalam hal pelayanan akta kelahiran untuk menyampaikan pembuatan akta kelahiran dan kecamatan setempat juga sudah dilengkapi dengan UPTD Disdukcapil.

Ratminto (2009:2) dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa peneyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang

memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kemudahan Akses, peneliti melihat bahwasanya dalam hal kemudahan akses masyarakat baik dari hal informasi pembuatan akta kelahiran maupun tempat akses yang dijangkau oleh masyarakat kurang memadai dan jauh dalam pelaksanan pembuatan akta kelahiran, dapat dilihat dari hal informasi pelayanan akta kelahiran yang kurang dalam pelayanan akta kelahiran, sehingga masyarakat yang ingin melakukan kepenggurusan akta kelahiran mereka harus ke dinas dulu untuk mendapatkan dalam hal prosedur dan persyaratan pembuatan akta kelahiran yang menyebabkan masyarakat enggan dalam hal kepengurusan akta kelahiran, ini disebabkan juga tidak berjalannya UPT Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil yang ada di Kecamtan-kecamatan sehingga membuat masyarakat harus langsung berurusan ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabuapten indragiri hilir untuk pembuatan akta kelahiran, seharusnya UPT dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus dijalankan lagi, sehingga mempermudah dalam hal pelayanan akta kelahiran baik dari segi pemerintah maupun masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan akta kelahiran, sehingga membuat masyarakat mau berpartisipasi dalam hal catatan sipil karna merasa tidak dipersulit dalam hal pelayanan akta kelahiran.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner, hasil wawancara dengan Kepala Bidang dan Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dan Hasil Observasi peneliti di lapangan,

maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kemudahan Akses dalam penelitian Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk tanggapan staf bidang pelayanan pencatatan sipil berada pada kategori penilaian "Baik" dan untuk tanggapan responden masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Terlaksana" serta untuk tanggapan responden masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran berada pada kategori "Cukup Baik".

C. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Untuk mengetahui hasil rekapitulasi dari observasi yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, yang mana penulis telah melakukan wawancara langsung kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, juga melakukan pengumpulan data kuisioner kepada masyarakat yang sudah memiliki akta dan yang sedang membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan indikator yang telah di tetapkan, maka hasil rekapitulasinya dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel V.19: Rekapitulasi Perindikator Tanggapan Responden Staf Di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

No	Item Penilaian	Ka	Kategori Penilaian				
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah		
1	2	3	4	5	7		
1	kesederhanaan	18		-	18		
2	Kepastian Waktu	UNI 15 RSI	IAS I3LAM	RIAU	18		
3	Akurasi	16	2	-\	18		
4	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	6	10	2	18		
5	Kemudahan Akses	9	9	2	18		
Jun	nlah	64	24	2	90		
Sko	r	192	48	2	242		
Kat	gori Baik						

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan tabel V.19 Di atas, dapat di ketahui rekapitulasi jawaban responden Staf Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dapat dinyatakan dengan menggunakan rumus likert dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 15 \times 6 = 270$$
 Interval =  $\frac{270 - 90 - 1}{3} = 60$ 

Total skor terendah :  $1 \times 15 \times 6 = 90$ 

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penghitungam berada pada kategori Baik dengan skor 242 atau berada pada rentan skor 210-270.

Rekapitulasi responden Masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Indragiri Hilir untuk kategori penilaian baik memiliki skor 192, untuk kategori penilain Cukup Baik memiliki skor 48, dan untuk kategori Kurang baik memiliki skor 2. Sehingga dari keseluruhan item penilaian dapat disimpulkan yaitu untuk penilaian ini berada pada kategori "Baik" dengan nilai skor 242 atau berada pada rentan skor 210-270.

Sementara itu, berdasarkan observasi di lapangan dan pengambilan kuesioner, serta analisis penulis sendiri mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir belum sepenuhnya melaksanakan Tugas nya dengan Baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan akta kelahiran yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, dimana masih adanya masyarakat yang mengeluh akan waktu yang ditentukan bahkan ada jauhnya pelayanan akta kelahiran membuat masyarakat menegeluarkan biaya lebih besar untuk pembuatan akta kelahiran.

Tabel V.20: Reka<mark>pitulasi Per-indikator Tanggapan Resp</mark>onden Mayarakat Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

No	Item Penilaian	Ka	Kategori Penilaian			
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah	
1	2	3	4	5	7	
1	kesederhanaan	21	30	-	51	
2	Kepastian Waktu	16	32	3	51	
3	Akurasi	19	29	3	51	
4	Kelengkapan	17	25	9	51	

	Sarana dan				
	Prasarana				
5	Kemudahan	16	28	7	51
	Akses				
Jun	ılah	89	144	22	255
Sko	r	267	288	22	577
Kategori			Cuku	p Baik	

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan tabel V.20 Di atas, dapat di ketahui rekapitulasi jawaban responden masyarakat yang Sudah memiliki akta kelahiran dapat dinyatakan dengan menggunakan rumus likert dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 15 \times 17 = 765$$
 Interval =  $\frac{765-255-1}{3} = 170$ 

Total skor terendah :  $1 \times 15 \times 17 = 255$ 

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penghitungam berada pada kategori Cukup

Baik dengan skor 577 atau berada pada rentan skor 425-595.

Rekapitulasi responden Masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir untuk kategori penilaian baik memiliki skor 267, untuk kategori penilain Cukup Baik memiliki skor 288, dan untuk kategori kurang baik memiliki skor 22. Sehingga dari keseluruhan item penilaian dapat disimpulkan yaitu untuk penilaian ini berada pada kategori "Cukup Baik" dengan nilai skor 577 atau berada pada rentan skor 425-595.

Sementara itu, berdasarkan observasi di lapangan dan pengambilan kuesioner, serta analisis penulis sendiri mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir belum sepenuhnya melaksanakan Tugas nya dengan Baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan akta kelahiran yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil berada pada kategori Cukup Baik. dimana pelayanan akta kelahiran tersebut sangat berperan dalam pelaksanaan setiap kegiatan maupun program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga dapat memudahkan pelayanan akta kelahiran yang belum maksimal atau optimal, masih banyak hal-hal yang perlu di benahi kembali seperti, sarana dan prasarana, kualitas instruktur UPTD, waktu pelayanan yang diberikana harus sesuai dengan ketentuan, sehingga ketika pelaksanaan nya dapat dilaksanakan dengan baik, tetapi perlu ditingkatkan dalam pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Indragiri Hilir bisa semakin baik.

Tabel V.21: Rekapitulasi Per-indikator Tanggapan Responden Masyarakat Yang Sedang Membuat Akta Kelahiran Terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			
		<mark>Baik</mark>	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	2	3	4	5	7
1	kesederhanaan	34	68	3	105
2	Kepastian	32	62	11	105
	Waktu				
3	Akurasi	37	64	4	105
4	Kelengkapan	28	68	9	105
	Sarana dan				
	Prasarana				
5	Kemudahan	25	52	28	105

Akses				
Jumlah	156	314	55	525
Skor	468	628	55	1.151
Kategori	Cukup Baik			

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2020

Berdasarkan tabel V.21 Di atas, dapat di ketahui rekapitulasi jawaban responden masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran dapat dinyatakan dengan menggunakan rumus likert dihitung yaitu:

Total skor tertinggi : 
$$3 \times 15 \times 35 = 1.575$$
 Interval =  $\frac{1.575 - 525 - 1}{3} = 350$ 

Total skor terendah :  $1 \times 15 \times 35 = 525$ 

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penghitungam berada pada kategori Cukup Baik dengan skor 1.151 atau berada pada rentan skor 875-1.225.

Rekapitulasi responden Masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir untuk kategori penilaian baik memiliki skor 468, untuk kategori penilain Cukup Baik memiliki skor 628, dan untuk kategori kurang baik memiliki skor 55. Sehingga dari keseluruhan item penilaian dapat disimpulkan yaitu untuk penilaian ini berada pada kategori "Cukup Baik" dengan nilai skor 1.151 atau berada pada rentan skor 875-1.225.

Sementara itu, berdasarkan observasi di lapangan dan pengambilan kuesioner, serta analisis penulis sendiri mengenai Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir belum sepenuhnya melaksanakan

Tugas nya dengan Baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan akta kelahiran yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil berada pada kategori Cukup Baik. dimana pelayanan akta kelahiran tersebut sangat berperan dalam pelaksanaan setiap kegiatan maupun program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga dapat memudahkan pelayanan akta kelahiran yang belum maksimal atau optimal, masih banyak hal-hal yang perlu di benahi kembali seperti, sarana dan prasarana, kualitas instruktur UPTD, waktu pelayanan yang diberikana harus sesuai dengan ketentuan, sehingga ketika pelaksanaan nya dapat dilaksanakan dengan baik, tetapi perlu ditingkatkan dalam pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Indragiri Hilir bisa semakin baik.

# D. Hambatan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Adapun yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri hilir, yaitu antara lain :

a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir memiliki kendala internal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, salah satunya Kendala Infrastruktur Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), dimana pelaksanaan UPTD pelayanan akta kelahiran yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir tidak berjalan lagi, lalu kendala kurangnya tenaga kerja atau pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khusus nya untuk pelayanan akta kelahiran, lalu kendala anggaran dimana anggaran selalu menjadi penghambat dalam setiap peningkatan pelayanan maupun setiap kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memiliki hambatan eksternal, yaitu ketidakpahamna masyarakat terhadap pentingnya bukti otentik Catatan Sipil, dimana pada kendala ini masih banyak nya masyarakat yang enggan mengurus serta melaporkan peristiwa kelahiran ke Lembaga Catatan Sipil.



#### **BAB VI**

#### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisa data yang telah di lakukan peneliti, tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Maka peneliti membuat kesimpulan dan beberapa saran yang nantinya akan bermanfaat bagi dinas terkait yang menjadi lokasi peneliti.

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan, mengenai Analisis Kinerja Dinas Tenaga Kerja Dalam Pemberdayaan tenaga Kerja Lokal Di Kota Pekanbaru, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1. Indikator Kesederhanaan dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat dari Kesesuaian Pelayanan dengan SOP, Kemudahan Persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran, Biaya pelayanan akta kelahiran cukup baik, disebabkan masih adanya kesalahan kesalahan dalam hal persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran, karna informasi yang di dapat masyarakat dalam prosedur dan persyaratan masih kurang, sehingga masyarakat yang membuat akta kelahiran harus harus.
- 2. Indikator Kepastian Waktu dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat dari Ketentuan Waktu Pelayanan, Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyrakat, bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan berada pada kategori cukup baik, hal ini disebabkan dari waktu yang diberikan oleh dinas

- kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Indragiri Hilir tidak sesuai dengan yang ditetapkan berdasarkan SOP.
- 3. Indikator Akurasi dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat dari Kecermatan pegawai dalam pelayananan, Menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, Pelayanan yang di terima dengan tepat dan benar, hal ini disebabkan dalam hal pelayanan akta kelahiran dinilai belum optimal, karena masih terjadi kesalahan pegawai dalam menginput data-data pemohon, sehingga menyebabkan kesalahan di akta kelahiran, yaitu pada nama, tanggal lahir, ataupun data lainnya.
- 4. Indikator Kelengkapan sarana dan Prasarana dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat dari Klengkapan peralatan kerja, Ruang tunggu pelayanan akta kelahiran yang nyaman dan memadai, kelengkapan fasilitas pendukung, yang berada pada kategori Cukup Baik, hal ini disebabkan ruang pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Indragiri Hilir Sipil dikatakan belum optimal karena hanya memiliki kursi yang terbatas yang menampung sekitar 15 orang, sehingga sebagian orang harus menunggu giliran untuk dilayani, dan belum memiliki fasilitas pendukung seperti tempat fotocopy, sehingga ketika dibutuhkan masyarakat harus pergi keluar lagi.
- 5. Indikator Kemudahan Akses dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat dari Informasi pelayanan akta kelahiran, Lokasi yang mudah di jangkau oleh masyarakat, Penggunaan teknologi telekomunikasi dan informatika, yang berada pada kategori Kurang Baik, hal ini di sebabkan oleh jauhnya tempat

pelayanan akta kelahiran yang di jangkau oleh masyarakat, untuk kepenggurusan akta kelahiran masyarakat harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, ini dikarenakan tidak berjalannya lagi UPT Disdukcapil yang ada di kecamatan setempat, sehingga membuat masyarakat enggan dalam melakukan kepenggurusan akta kelahiran sebagai identitas diri anak.

### B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan sebagai masukan dalam Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu sebagai berikut:

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir hendaknya perlu lebih transparan dalam mensosialisasikan dan memberikan kejelasan serta kepastian waktu penyelesaian dan standar operasional prosedur yang telah di buat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
- 2. Mengoptimalkan Pelayanan akta kelahiran yang dimiliki, baik seperti sarana dan prasarana, Infrastruktur Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dimana Infrastruktur Unit Pelaksana Teknis Daerah dapat di jalani lagi, sehingga dapat memudahkan masyarakat yang ada di daerah atau kecematan setempat untuk kepengurusan pelayanan akta kelahiran lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat, secara keseluruhan jika Pelayanan akta kelahiran serta Infrastruktur Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dapat

dioptimalkan, maka akan memudahkan bagi pelaksana pelayanan maupun penerima pelayanan dalam pelaksana pembuatan akta kelahiran, sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih optimal pula.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hendaknya lebih sering melaksanakan sosialisi di kecamatan kecamatana, sehingga mereka lebih paham bahwa pentingnya bukti otentik dari Lembaga catatan sipil, sehingga masyarakat mau mngurus dan melaporkan peristiwa kelahiran ke Lembaga Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, Akta Kelahiran selain sebagai identitas diri anak, akta kelahiran juga dibutuhkan pada saat anak masuk sekolah pada tingkat tertentu seperti SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi, serta ada juga tempat lamaran kerja yang membutuhkan akta kelahiran.



#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### Buku

Alfabeta

- Yusuf Burhanuddin, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Fathoni, Aburrahmat, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Hamim, Sufian, 1995. Administrasi, Organisasi dan Manajemen. Pekanbaru: UIR
  Press
- Makmur, 2007. Filsafat Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasalong, Harbari. 2008. *Teori Administrasi Publik. Bandung*: Alfabeta Press
- Rachmawati Ike Kusdyah, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:

  C.V ANDI OFFSET (Penerbit Andi)
- Ratminto dan Winarsih Septi Atik, 2009. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Siagian P, Sondang, 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:
- Sutrisno Edi, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana
- Syafiie, Inu Kencana. 2014. *Sitem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*.

  Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. Buku Ilmu Admninistrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.

- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga
- Tim Penyusun, 2013. Buku pedoman penulisan, Badan Penerbit FISIPOL.

  Pekanbaru: UIR
- Yussa, Andry, 2015. Prilaku Etika Admnistrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Wursonto, 2005. *Dasar Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET (Penerbit Andi)
- Zulkifli, dan Nurmasari. 2015. Pengantar Manajemen. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Zulkifli & Yogia, Moris A. 2014. Fungsi-Fungsi Manajemen (suatu bacaan pengantar). Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.

#### Dokumentasi

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan public
- Dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas
   Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah:
  - Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, dan Pasal 26 ayat (3) <u>Undang-Undang Dasar</u>
     Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi
     Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674);

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 18 Tahun 2011 Tentang
 Admnistrasi Kependudukan, Bab IV Pencatatan Sipil, Bagian Pertama
 Pencatatan Kelahiran. Paragraf 1s Pencatatan Kelahiran di Wilayah Kabupaten
 Indragiri Hilir

## **Sumber Lain**

https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/473/288http://repository.uin-suska.ac.id/14930/

https://media.neliti.com/media/publications/93406-ID-analisis-kualitas-pelayanan-akta-kelahir.pdf

http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/943/953