

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

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
AKTE KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

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



Oleh :

BASOFI JULIANDRI
NPM : 137310586

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2019

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Basofi Juliandri
 NPM : 137310586
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta
 Kelahiran Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Kampar

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

Pekanbaru, 02 Agustus 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum



Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui
 Program Studi Ilmu Pemerintahan
 Ketua,



Budi Muliando, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Basofi Juliandri
NPM : 137310586
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta
Kelahiran Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kampar

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

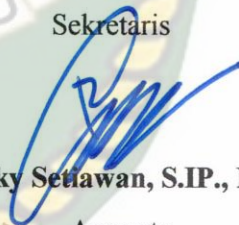
Pekanbaru, 18 Juli 2019

Ketua



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Sekretaris



Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Anggota



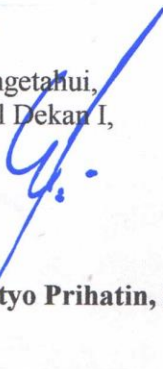
Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum

Anggota



Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I,



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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 666/UIR-FS/KPTS/2019
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 081/UIR/KPTS/2017, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

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

Nama	: Basofi Juliandri
N P M	: 137310586
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.I)
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kalahiran Dinas Pendidikan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. H. Rahyunir Rauf.,M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Budi Muliando.,S.IP.,M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Rizky Kurniawan.,S.IP.,M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Prof.De.H.Yusri Munaf,SH.,M.Hum | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 5. Dr. Sri Maulidiah.,S.Sos.,M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 6. Rijalul Fikri.,S.Sos.,MA | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan Di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 17 Juli 2019
An. Dekan

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

Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

- 1.Yth. Bapak Rektor UIR
- 2.Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi IP.....
- 4.Arsip -----sk.penguji-----

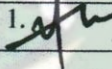
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 646/UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 17 Juli 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 18 Juli 2019 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Basofi Juliandri
NPM : 137310586
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kelahiran Dinas Pendidikan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.**

Nilai Ujian : Angka : " 79.65 " ; Huruf : " B+"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Rahyunir Rauf., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Rizky Setiawan, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Budi Mulianto, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum.	Anggota	4. 
5.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Rijalul Fikri, S.Sos., M.A	Notulen	6. 

Pekanbaru, 18 Juli 2019
An. Dekan,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Basofi Juliandri
NPM : 137310586
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta
Kelahiran Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kampar

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

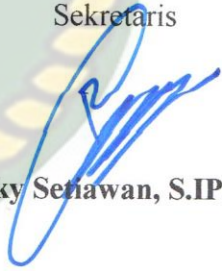
Ketua



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Pekanbaru, 02 Agustus 2019

Sekretaris



Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,



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

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



Budi Mulianto, S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau S1 pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akte Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.

2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Mulianto, S. Ip, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH. MH, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan dukungan serta motivasi sepenuhnya kepada penulis.
5. Ibu Sri Maulidiah, S.Sos. M.Si, selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
6. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak-bapak, Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
8. Bapak-Ibu Kepala Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
9. Ayahanda terkasih Ayahnda H. Bakri dan Ibunda tersayang Hj. Ainun serta kakak dan abangku Defsi Suyanti, Ardaini dan Afrina Reza Wati, SH, atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terima kasih atas semua yang telah

engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.

10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013; terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN	12
A. Studi Kepustakaan.....	12
B. Kerangka Pikiran	53
C. Konsep Operasional Variabel	54
1. Operasional Variabel.....	55
2. Teknik Pengukuran	57
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Tipe Penelitian.....	61
B. Lokasi Penelitian	61

	C. Populasi dan Sampel.....	61
	D. Teknik Penarikan Sampel.....	62
	E. Jenis dan Sumber Data	62
	F. Teknik Pengumpulan Data	63
	G. Teknik Analisis Data	64
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	67
	A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar	67
	B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	72
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
	A. Identitas Responden	81
	B. Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	83
	C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	101
BAB VI	PENUTUP.....	104
	A. Kesimpulan.....	104
	B. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Akte Kelahiran.....	10
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel II.2	Konsep Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	55
Tabel III.1	Populasi dan Sampel Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	62
Tabel III.2.	Tabel jadwal waktu penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	66
Tabel V.1	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur.....	82
Tabel V.2	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel V.3.	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	85
Tabel V.4.	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	88
Tabel V.5.	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	91
Tabel V.6.	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	93
Tabel V.7.	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Partisipatif dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	96

Tabel V.8.	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ..	98
Tabel V.9.	Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	100



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Quesioner
- Lampiran 2 Daftar Telli
- Lampiran 3 Foto Dokumentasi
- Lampiran 4 Surat-surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 Surat Keterangan Pembimbing



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian seminar usulan penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Basofi Juliandri
NPM : 137310586
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akte Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

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

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

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

Pekanbaru, Agustus 2019
Pelaku Pernyataan,




Basofi Juliandri

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN AKTE KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

ABSTRAK

Oleh

BASOFI JULIANDRI

Kata Kunci : Kebijakan, Kualitas Pelayanan

Salah satu tugasnya yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah fungsi pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak. Dalam hal ini penulis hanya memfokuskan pada pelayanan bidang akta kelahiran karena akta kelahiran adalah catatan kependudukan/kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwa yang membawa akibat hukum keperdataan seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian. berdasarkan prasurvey penulis bahwasannya pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar kurang maksimal, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, serta sering kali terjadi penulisan baik nama orang tua ataupun nama anaknya. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan hambatan-hambatan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, kualitatif dan kuantitatif; Sampel sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data kuisioner dan wawancara serta analisis data secara deskriptif, kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori cukup terlaksana. Faktor-faktor yang Menghambat meliputi Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai dan Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.

QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN REDUCING THE BIRTH OF THE
POPULATION AND REGISTRATION DEPARTMENT
CIVIL REGENCY OF KAMPAR DISTRICT

ABSTRACT

By

BASOFI JULIANDRI

Keywords: Policy, Service Quality

One of the functions carried out by the Kampar Regency Population and Civil Registry Service is a function of administrative services in the fields of population, birth certificate, death, divorce, name change and child recognition. In this case the writer only focuses on the service of the birth certificate because the birth certificate is a record of population / citizenship by the government to give legal standing to events that bring consequences to one's civil law starting from birth to the event of death. based on the pre-survey the author said that the implementation of services in the Kampar Civil Population and Catalan Office was not maximal, this is evident from the many complaints from the community regarding procedures and mechanisms of service work that are convoluted, not transparent, and often writing either parents' names or the name of his child. The purpose of this study is to analyze and explain the quality of public services in managing birth certificates of the Kampar Regency Population and Civil Registration Office and obstacles. The method used is descriptive, qualitative and quantitative methods; A sample of 50 people. Techniques for collecting questionnaire data and interviews and analyzing data in descriptive, qualitative and quantitative. This study concluded that the quality of public services in the management of birth certificates of the Population and Civil Registration Office of the Kampar Regency was carried out in a sufficient category. Inhibiting Factors include internal (internal) obstacles including: lack of discipline of officers or officers who provide public services and physical facilities that are still inadequate and barriers from the outside (external) include awareness of the community that is still lacking especially regarding requirements and procedures that are still often ignored by the public, the lack of awareness of the population to always queue to get service.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara adalah suatu organisasi yang di dalamnya terdapat rakyat, wilayah yang permanen, dan pemerintahan yang sah. Dalam arti luas Negara merupakan sosiai (masyarakat) yang di atur secara konsitusional (berdasarkan Undang-Undang) untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Untuk mencapai tujuan Negara tersebut di susunlah pemerintahan secara bertingkat mulai dari pusat sampai ke daerah. Hal ini sejalan dengan isi Pasal 18 UUD 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam rangka mewujudkan tujuan negara sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan UUD Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, maka disusunlah Pemerintahan Indonesia sebagai Negara Kesatuan yang mempunyai 2 bentuk pemerintahan yaitu pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Dalam pasal 18 disebutkan wilayah

Indonesia di bagi atas wilayah provinsi dan provinsi dibagi kedalam Kabupaten atau Kota.

Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Tugas-tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Pelaksanaan otonomi daerah sebagai konsekuensi dilaksanakannya asas desentralisasi memang telah banyak memberikan angin segar, terutama terhadap daerah. Dengan dijalankan sistem desentralisasi ini berarti daerah diberikan kewenangan yang luas untuk mengatur rumah tangganya secara otonom. Pada hakikatnya tujuan dari keberadaan otonomi daerah ini adalah untuk memberi peluang pada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan-urusan pemerintahan baik urusan wajib maupun urusan pilihan.

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap kedudukan, tugas dan wewenang Pemda, maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana diubah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang ini menekankan pada daerah agar mampu mengatur dan mengurus

rumah tangganya sendiri berdasarkan potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah. Berdasarkan pasal 9 Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa pemerintah pusat menyerahkan sejumlah urusan pada daerah, Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan tersebut yaitu :

- a. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.
- b. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
- c. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Kemudian di dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dikatakan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sementara itu, di dalam pasal 1 ayat (3) menjelaskan bahwa pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan

daerah otonom.

Sebagai satuan pemerintahan daerah, daerah diberi sejumlah urusan pemerintahan, yang salah satu diantaranya urusan kewenangan sehingga di daerah ada urusan wajib dan urusan pilihan. Dalam pasal 12 Undang-Undang 23 tahun 2014 Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang di wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, yang diberikan dengan pelayanan dasar, meliputi:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang.
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketentraman, Ketertiban umum, dan Pelindungan Masyarakat
- f. Sosial

Urusan Pemerintahan yang wajib tidak berkaitan dengan pelayanan dasar diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, meliputi:

1. Tenaga kerja
2. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
3. Pangan
4. Pertanahan
5. Lingkungan hidup
6. Administrasi kependudukan dan pencacatan sipil
7. Pemberdayaan masyarakat Desa
8. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
9. Perhubungan
10. Komunikasi dan informatika
11. Koperasi, usaha kecil dan menengah
12. Penanaman modal
13. Kepemudaan dan olahraga
14. Statistik
15. Persandian
16. Kebudayaan
17. Perpustakaan
18. Kearsipan

Dari sejumlah urusan-urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota salah satunya adalah urusan dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan harus berasaskan pada yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah:

1. Kepentingan umum.
2. Kepastian hukum.
3. Kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Keprofesionalan.
6. Partisipatif.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
8. Keterbukaan.
9. Akuntabilitas.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Kabupaten Kampar merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Riau yang memiliki luas wilayah 10.928,20 km² dengan jumlah kepadatan penduduk ± 688,204 jiwa. Pemerintah Kabupaten Kampar merupakan salah satu kabupaten yang menjalankan kewenangan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam hal ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Kampar mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan. Di dalam pasal 3 menyebutkan bahwa Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan urusan tersebut, pemerintah kabupaten kampar membentuk dinas Kependudukan dan catatan sipil

untuk mengurus urusan kependudukan dan catatan sipil.

Untuk mengurus urusan mengenai administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten Kampar membentuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar.

Sejalan dengan hal diatas, pada pasal 42 Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fiingsi sesuai yang ditetapkan dalam pasal 43 Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar yaitu

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

Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

1. Kepala dinas
2. Sekretaris
 - a. Sub bagian umum dan kepegawaian
 - b. Sub bagian perencanaan dan data
 - c. Sub bagian keuangan
3. Bidang Administarsi kependudukan
 - a. Seksi pengelolaan data
 - b. Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan
4. Bidang Pengendalian Kependudukan
 - a. Seksi Penyuluhan Kependudukan dan Catatan Sipil
 - b. Pengendalian Penduduk
5. Bidang Administrasi Catatan Sipil
 - a. Seksi perkawinan dan perceraian
 - b. Seksi Kelahiran dan Kematian
 - c. Seksi Kearsipan dan Catatan Sipil
6. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Sejalan dengan hal diatas, salah satu fungsinya yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah fungsi pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak. Dalam hal ini penulis hanya memfokuskan pada pelayanan bidang akta kelahiran karena akta kelahiran adalah catatan kependudukan/kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwa yang membawa akibat hukum keperdataan seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian.

Adapun Standar Operasional Prosedur pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 27 ayat 1 adalah Surat Keterangan Kelahiran paling lambat 14 (empat belas) hari dan tidak dikenakan biaya.

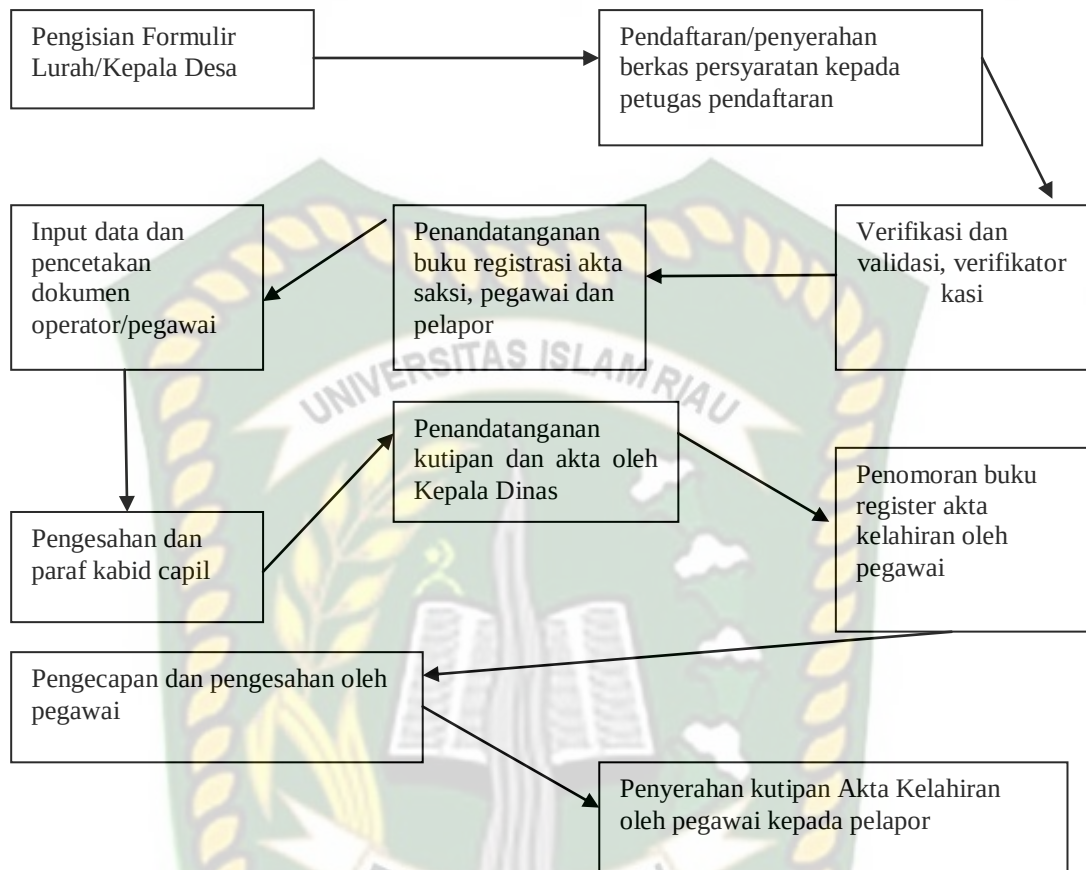
Sejalan dengan hal diatas, bahwa dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip sesuai

yang diamanatkan oleh Permenpan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- c. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- d. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Adapun alur penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1: Alur Penerbitan Akta Kelahiran.



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, 2018

Adapun syarat yang harus dilengkapi dalam pengurusan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

- Surat keterangan kelahiran dari bidang yang menolong dan/atau Kantor Desa (asli).
- KTP dan Kartu Keluarga orang tua terbaru.
- Foto copy buku nikah atau akte perkawinan orang tua (bawa yang asli).
- KTP yang bersangkutan.
- Ijazah atau STTB yang bersangkutan.
- Foto copy KTP dua orang saksi.

g. Bahan dimasukkan ke dalam map berwarna hijau.

Berdasarkan data yang penulis dapat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar mengenai jumlah masyarakat yang mengurus akte kelahiran dari tahun 2016-2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1: Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Akte Kelahiran.

No	Tahun	Bulan	Jumlah Masyarakat Yang Mengurus
1	2016	Januari	25 orang
		Februari	13 orang
		Maret	27 orang
		April	10 orang
		Mei	36 orang
		Juni	28 orang
		Juli	14 orang
		Agustus	19 orang
		September	12 orang
		Oktober	36 orang
		November	20 orang
		Desember	25 orang
		Jumlah	265 orang
2	2017	Januari	35 orang
		Februari	23 orang
		Maret	17 orang
		April	10 orang
		Mei	36 orang
		Juni	48 orang
		Juli	24 orang
		Agustus	29 orang
		September	22 orang
		Oktober	46 orang
		November	20 orang
		Desember	55 orang
		Jumlah	445 orang

Sumber; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, 2017

Sejalan dengan hal diatas, berdasarkan prasurvey penulis bahwasannya pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar kurang maksimal, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang tidak jelas informasinya, tidak transparan, serta sering kali terjadi penulisan baik nama orang tua ataupun nama anaknya. Selain itu juga penulis menemukan beberapa fenomena

yang dijumpai yaitu:

1. Masih adanya pegawai operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang kurang teliti dalam menerbitkan akta catatan sipil. Hal tersebut sering kali terlihat dalam penulisan kedudukan anak yang mana anak II dan tertulis di dalam akta anak ke III.
2. Masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat pengurus akte kelahiran, seperti waktu pelayanan yang relatif lama yaitu 1 bulan hingga 2 bulan. Padahal di dalam standar operasional prosedurnya penerbitan akte kelahiran hanya 14 hari kerja.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akte Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?
2. Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akte Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara kontribusi, sebagai bahan pertimbangan dan telaah/masalah bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.
- b. Secara praktis, sumber informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Secara teoritis, hasil penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian-penelitian yang mempunyai kesamaan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Pemerintahan

Sebagai kerangka acuan berfikir dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini penulis akan memaparkan konsep-konsep atau teori-teori yang ada relevansinya untuk mendukung pemecahan masalah yang dikemukakan diatas.

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik.

Sebagaimana kita ketahui bersama, dalam studi ilmu politik gejala pemerintahan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pusaran kekuasaan. Bahkan menurut Kuper (2000: 418), istilah *government* (pemerintahan) dan segala bentuk implikasinya merupakan jantung dari studi ilmu politik. Demikian salah satu alasan mengapa ilmu pemerintahan pada umumnya sulit melepaskan diri dari bayang-bayang ilmu politik (Ndraha, 2005:7).

Ndraha (2005 : 70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggungjawaban atas kepentingan rakyat. Lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi,

mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan *civil*.

Menurut Sedarmayanti (2004:9) Pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan *system pertanggung jawaban* yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Sedarmayanti (2004:64)

Pemerintahan adalah gejala yang kompleks dan berkembang setua dunia ini. Ia menjadi bermakna ketika mampu memberi arti seluas-luasnya bagi kemaslahatan banyak orang. Kondisi ini mensyaratkan agar pemerintahan dapat berkembang sebagai cara pengelolaan kehidupan bersama yang bermanfaat dan dapat diterima secara universal melalui distribusi nilai secara wajar dan merata. Dengan pemahaman itu, maka keterlibatan segenap masyarakat sebagai pemetik manfaat dalam segala proses pemerintahan diharapkan mampu melahirkan kesejahteraan

yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Tanpa itu, pemerintahan lebih terlihat sebagai segala sebaliknya, yakni dapat menimbulkan dampak buruk dan penderitaan dimana-mana.

Pemerintahan merupakan suatu fenomena yang awal dan perkembangannya selalu berkaitan dengan hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Ungkapan yang sederhana ini ternyata di dalam prakteknya merupakan suatu pemahaman yang rumit dan memiliki pengaruh yang begitu besar dalam tatanan kehidupan pemerintahan negara pada dewasa ini.

Bagian terakhir dari perbedaan terminologi pemerintahan oleh Finer menyisakan satu pengertian yang menarik, yaitu hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Menurut (dalam Kuper, 2000: 419) relasi antara pemerintah dan yang diperintah berkaitan dengan sejumlah mana peranan pemerintah dalam melakukan intervensi terhadap warga negara bagi upaya mencapai tujuan. Dalam fenomena yang lazim, sebagian pemerintah yang menganut paham demokrasi berupaya meminimlisasi intervensi terhadap kebebasan individu. Pemerintah demokratis biasanya menyadarkan dirinya sebagai “pelayan” bagi masyarakatnya. Sebaliknya, pemerintahan totaliter lebih memaksimalkan upaya untuk sedapat mungkin menyentuh kebebasan individu dengan menyadarkan diri sebagai “majikan” bagi mereka yang diperintah. Sekalipun demikian, keduanya memiliki alasan yang dapat diterima, baik karena kondisi masyarakat maupun keinginan dari mereka yang sebagai pemerintah.

Pemerintahan merupakan gejala yang lebih umum dibandingkan terminologi pemerintah itu sendiri. Pemerintahan menunjukkan kepada aktivitas

kekuasaan dalam berbagai ranah publik. Ia tidak saja merujuk pada pemerintah itu sendiri, namun berkaitan pula pada aktivitas dalam berbagai konteks kelembagaan dengan tujuan mengarahkan, menegdalikan, mengatur semua hal yang berkaitan dengan ranah publik seperti kepentingan warga negara, pemilik suara (*voters*) maupun para pekerja (*workers*). Jika peran pemerintah sebatas pada otoritas politik semata guna menjaga ketentraman dan ketertiban umum melalui fungsi eksekutifnya, maka menurut Kuper (2000:417), pemerintah lebih mengacu pada proses pengelolaan politik, gaya atau model pengurusan masalah-masalah umum serta pengelolaan sumber daya umum. Dalam konteks itu, menurut Robinson setidaknya terdapat 3 nilai penting yang menjadi sentrum dalam pembicaraan pemerintahan, yaitu; *akuntabilitas*, *legitimasi*, dan *transparansi*. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa besar efektivitas pengaruh dari mereka yang diperintah terhadap orang yang memerintah. Atau dalam bahasa sederhana adalah seberapa besar tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintahnya. Legitimasi menunjukkan pada hak negara untuk menjalankan kekuasaan terhadap warga negaranya serta seberapa jauh kekuasaan tersebut dipandang sah untuk diterapkan. Hal ini berkaitan dengan seberapa wajar dan pantas kekuasaan pemerintah patut dilakukan, mengingat pemerintah adalah produk dan representasi dari masyarakat itu sendiri. Transparansi berhubungan dengan seberapa terbuka negara dalam menciptakan mekanisme untuk menjamin akses umum dalam pengambilan keputusan. Ini berkaitan dengan seberapa besar keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang meyakinkan mereka sebagai bagian dari semua konsekuensi yang akan terjadi (Labolo:2006,20)

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga public dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara, dan yang menjalankan pemerintahan di sebut pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (2000:13) antara lain:

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selanjutnya C.F Strong dalam Syafiie (2005:22) mengemukakan maksudnya pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, ke dalam dan luar. Oleh karena itu, pertama, harus mempunyai kekuatan militer, atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua, harus mempunyai kekuatan

legislative atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga, harus mempunyai kekuatan financial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Ilmu pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberikan kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta, maupun pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis. (Nurcholis, 2005 : 112)

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

Kemudian berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota adalah merupakan daerah yang diberikan hak

otonomi untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerah.

Selanjutnya Dinas Daerah adalah unsure pelaksana pemerintahan daerah. Dinas kabupaten/Kota merupakan unsure pelaksana pemerintahan Kabupaten/Kota dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. (Nurcholis, 2005 : 132)

Pemerintah agar dapat mewujudkan kesejahteraan umum sebagai tujuan Negara perlu melakukan upaya-upaya, diantaranya dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan bernegara sehingga tujuan Negara dapat terwujud. Dengan adanya kebijakan pemerintah yang berarti peraturan yang mengatur aspek-aspek kehidupan masyarakat Negara diharapkan apa yang menjadi tujuan dari penyelenggara Negara dapat dicapai.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah Kabupaten/Kota merupakan organisasi pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara adil dan merata termasuk dalam bidang transportasi dan perhubungan ini, maka salah satu aktivitas yang dilakukan pemerintah melalui instansi teknis dinas adalah memberi informasi yang kemudian dijadikan bahan dalam membuat kebijakan dalam bidang perhubungan dan mengawasi penerapan kebijakan yang telah dibuat.

2. Manajemen Pemerintahan

Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2005:268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Menurut Haiman (dalam Manullang, 2004:1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2001:9) adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* (perencanaan)
- b. *Organizing* (oraganisasi)
- c. *Staffing* (kepegawaian)
- d. *Motivating* (motivasi)
- e. *Controlling* (pengawasan)

Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Zulkilfli, 2005 : 28) fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan
- b. Pembuat Keputusan
- c. Pengarahan
- d. Pengorganisasian
- e. Penyempurnaan

Menurut Salam (2007:176) manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.

Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan hak otonomi yang luas, nyata, dan

bertanggungjawab. Hal ini diperkuat oleh ketetapan MPR Nomor XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Otonomi Daerah yang berisikan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya Nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Sukarno (2002 : 70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan, dan dikomandokan.

3. Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan tugas dan fungsi yang suda didesain sedemikian rupa dan telah memiliki kejelasan mekanisme dan prosedur kerja tidak akan berarti apa-apa bagi organisasi jika tidak bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik atau

masyarakat. Dalam melaksanakan kepentingan masyarakat tersebut tentunya pelaksanaan tugas tersebut harus dilakukan oleh aparatur yang menguasai bidang dan tugas yang diselenggarakan .

Menurut Grindle (dalam Sujianto 2008: 31), mengatakan mengimplentasi kebijakan sesungguhnya bukan sekedar berhubungan dengan mekanisme penjabaran atau operasional dari keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran birokrasi, melaikan lebih dari itu, yaitu menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang akan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Selanjutnya (Sumaryani 2005 : 80). Mengatakan bahwa implementasi yaitu : Implementasi kebijakan adalah suatu keadaan dalam proses kebijaksanaan selalau terbuka untuk kemungkinan akan terjadinya perbedaan antara apa yang di harapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijaksanaan dengan apa yang sesungguhnya di capai (sebagai hasil atayu prestasi dari pelaksanaan kebijaksanaan), perbedaan tersebut tergantung pada implementation capacity dari organisasi birokrasi pemerintah atau kelompok organisasi / sector yang di percaya mengemban tugas mengimplementasikan kebijaksanaan tersebut.

Menurut wahap implementasi itu sendiri adalah Impiementasi adalah kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkutpaut dengan mekanisme penjabaran keputusan politik kedalam prosedur rutin lewat saluran birokrasi melaikan lebih dari itu, ia menyangkut maslah konflik dan keputusan siapa yang memperoleh apa dari kebijakan. Kama itu selalu sala bila dikatakan implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan pemerintah, (dalam Sumaryani, 2005 : 83).

Winarno (2007 :144). mengatakan bahwa : Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Dimana implementasi di pandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai actor, organisasi, prosedur, teknik bekerja bersama sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakab dan program-program.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi Perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi actuating (Pelaksanaan) justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Nugroho (2004 : 158). menjelaskan bahwa Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan yang memiliki rangkaian kegiatan :

1. Program intervensi
2. Proyek intervensi
3. Kegiatan intervensi
4. Umpan balik (masyarakat/publik).

Sedangkan Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2007 :155). menjelaskan bahwa model proses implementasi kebijakan dapat dilihat dari :

1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan adalah suatu upaya yang lakukan dalam menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan dibuatnya kebijakan dan merealisasikanya dengan menilai kondisi

dilapangan

2. Sumber-sumber kebijakan adalah suatu bentuk sifat perangsang yang dilakukan dalam melaksanakan operasional yang dilihat dari penyediaan dana dan sarana prasarana yang mendorong dan mempelancar implementasi kebijakan yang efektif.
3. Komunitas antara organisasi dan kegiatan pelaksanaan adalah tingkat kepaahaman pelaku organisasi maupun ataf dalam memahami dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan.
4. Karakteristik bahan pelaksanaan adalah bentuk bikokrasi yang dilaksanakan dengan pemerintah yang saling berkaitan dan memiliki hubungan yang potensial dalam menjalankan kebijakan.
5. Kondisi-kondisi ekonomi social dan politik adalah merupakan suatu bentuk kondisi lingkungan yang dibandingkan dengan jumlah ketentuan yang telah tertuang dalam kebijakan.

Adapun keberhasilan suatu Implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin (dalam Sujianto 2008 : 46-47), mengemukakan setidaknya ada 3 (tiga) faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan Implementasi yaitu :

1. Kejelasan tujuan-tujuan program dan tingkat consensus diantara pelaksanan atas tujuan tersebut.
2. Tingkat perubahan dan kebiasaan -kebiasaan lama yang dikehendaki program.
3. Tipe-tipe orang yang memperoleh mamfaat dan klien terbatas, yaitu orang dan kelompok yang menjadi target implementasi.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan. Tidak lebih dan tidak kurang untuk mengimplementasikan kebijakan publik, Maka ada dua pilihan yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan devivat atau kebijakan publik tersebut. Menurut Nugroho (2003 :158). Impelementasi kebijakana adalah kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya financial dan manusia.menurut Dunn (2003:24).

4. Konsep Kebijakan

Dengan otonomi daerah maka pemerintah daerah diharapkan dapat lebih memperhatikan kondisi masyarakatnya dengan merealisasi bentuk-bentuk kebijakan yang telah diformulasikan, salah satunya adalah kebijakan dalam pembangunan sektor pariwisata.

Menurut Willian N. Dunn analisis kebijakan menggunakan berbagai metode pengkajian untuk menghasilkan informasi mengenai masalah-masalah kebijakan, masa depan kebijakan, tindakan kebijakan, hasil kebijakan dan pelaksanaan kebijakan. Masalah kebijakan (*Policy Problem*) adalah nilai, kebutuhan atau kesempatan yang belum terpenuhi yang tidak dapat diidentifikasi, untuk kemudian diperbaiki atau dicapai melalui tindakan publik. Masa depan kebijakan (*Policy Future*) adalah konsekwensi dari serangkaian tindakan untuk mencapai nilai-nilai dna arena itu merupakan penyelesaian terhadap suatu masalah kebijakan. Aksi dari kebijakan (*Policy Actiion*) adalah suatu gerakan atau serangkaian kegiatan yang dituntun oleh altrenatif kebijakan yang dirancnag

untuk mencapai hasil dimasa depan yang bernilai. Hasil kebijakan (*Policy Outcome*) merupakan konsekwensi yang teramati dari aksi kebijakan. Kinerja kebijakan (*Policy Performance*) adalah merupakan derajat dimana hasil kebijakan dimana memberi kontribusi terhadap pencapaian nilai-nilai. (Dunn, 2003:107-109)

Sedangkan Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. (dalam Nugroho, 2004:3). Selain itu Thomas R. Dye juga mengatakan bahwa kebijakna sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever government chooses to do or not to do*). (dalam Wahab, 2008:51)

Selanjutnya Harold D Lasswell dan Abraham mengatakan kebijakan adalah program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah. (Nugroho, 2004:4). David Easton melukiskan kebijakan sebagai pengaruh (*Impact*) dari aktivitas pemerintah. (Nugroho, 2004:4)

Selanjutnya menurut Edwards dan Sharkansky mengatakan bahwa kebijakan merupakan apa yang dikatakan dan apa yang dilakukan oleh pemerintah atau apa yang tidak dilakukannya, ia adalah tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran dari program pelaksanaan niat dan peraturan-peraturan. (Wahab, 2008:52)

Dalam pembuatan kebijakan-kebijakan pasti ada faktor-faktor yang mempengaruhinya, menurut Irfan Islamy faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan adalah :

- a. Adanya pengaruh-pengaruh tekanan dari luar
- b. Adanya pengaruh kebiasaan lama (konservatisme)

- c. Adanya pengaruh sifat-sifat pribadi
- d. Adanya pengaruh dari kelompok luar
- e. Adanya pengaruh keadaan dimasa lalu (Islamy, 1992:25)

Kebijakan yang telah dirumuskan perlu diimplementasikan, sebab implementasi kebijaksanaan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijaksanaan, karena tanpa implementasi maka suatu kebijaksanaan yang telah dirumuskan akan sia-sia.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. (Nugroho, 2004:158). Menurut Mazmanian dan Sabatier implementasi kebijakan berarti usaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan/legislasi kebijakan publik, baik itu menyangkut usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa. (Wahab, 2008:176)

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. (Hessel, 2003:13). Secara garis besar fungsi implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran tujuan publik yang berupa “*outcome*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Tujuan kebijakan pada prinsipnya adalah melakukan intervensi. Oleh karena itu, implementasi kebijakan sebenarnya adalah tindakan (*action*) intervensi itu sendiri.

Menurut Mirille S. Grindle (dalam Nugroho, 2004:174) bahwa berhasil tidaknya implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh dua variabel besar, yakni

variabel “*content of policy*” (isi kebijakan) dan variabel “*context of policy*” (lingkungan kebijakan).

Variabel isi kebijakan mencakup yaitu :

- a. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan
- b. Jenis manfaat yang akan dihasilkan
- c. Derajat perubahan yang diinginkan
- d. Kedudukan pembuatan kebijakan
- e. (Siapa) Pelaksanaan program
- f. Sumber daya yang dikerahkan

Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup :

- a. Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat
- b. Karakteristik dan lembaga penguasa
- c. Kepatuhan dan daya tanggap

Muatan (isi) program dan muatan kebijakan publik itu berpengaruh terhadap hasil akhir (*outcome*) implementasinya. Muatan program atau muatan kebijakan itu menjadi faktor yang berpengaruh karena dampaknya yang nyata atau yang potensial terhadap lingkungan sosial, politik dan ekonomi tertentu. Oleh sebab itu, penting sekali untuk memperhitungkan konteks atau lingkungan dimana tindakan administrasi itu berlangsung. (Wahab, 2008:186)

Pada umumnya tugas pokok dari pelaksanaan kebijakan adalah untuk mewujudkan tujuan (*goals*) yang terkandung dalam kebijaksanaan itu. Menurut Grindle ada tiga hal pokok dalam pelaksanaan kebijaksanaan yaitu :

- a. Merinci tujuan-tujuan yang hendak dicapai
- b. Membentuk program-program kegiatan
- c. Mengalokasikan dana untuk pembiayaan-pembiayaan. (Soenarko, 2005:192)

Menurut Nugroho (2004:179) implementasi kebijakan haruslah menampilkan keefektifan dari kebijakan itu sendiri. Pada prinsipnya ada “empat tepat” yang perlu dipenuhi dalam keefektifan implementasi kebijakan:

1. Ketepatan kebijakan

Kebijakan ini dinilai dari sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. Kemudian, apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan dan apakah kebijakan dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan karakter kebijakannya.

2. Ketepatan pelaksanaan kebijakan

Aktor implementasi kebijakan tidaklah hanya pemerintah. Ada tiga lembaga yang dapat menjadi pelaksan, yaitu pemerintah, kerjasama antara pemerintah/masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang diswastakan. Dimana kebijakan yang sifatnya monopoli, seperti pembuatan kartu identitas penduduk sebaiknya diselenggarakan oleh pemerintah. Kebijakan yang sifatnya memberdayakan masyarakat, seperti penanggulangan kemiskinan sebaiknya diselenggarakan oleh pemerintah bersama masyarakat. Kebijakan yang bertujuan mengarahkan kegiatan

masyarakat, seperti penegelolaan pasar yang mana pemerintah kurang efektif untuk menyelenggarakannya sebaiknya dilaksanakan oleh pemerintah bersama swasta.

3. Ketepatan target kebijakan

Ketepatan target ini berkenaan dengan tiga hal, yaitu : pertama, apabila target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, apabila tidak ada tumpang tindih dengan intervensi lain, atau tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lain. Kedua, apabila targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi, ataukah tidak. Kesiapan bukan saja dalam arti alami, namun juga apakah kondisi target mendukung atau menolak. Ketiga, apabila intervensi implementasi kebijakan bersifat baru atau memperbaharui implementasi kebijakan sebelumnya. Terlalu banyak kebijakan yang tampaknya baru namun pada prinsipnya mengulang kebijakan yang lama dengan hasil yang sama tidak efektifnya dengan hasil sebelumnya.

4. Ketepatan lingkungan kebijakan

Ada dua lingkungan yang paling menentukan implementasi kebijakan, yaitu : pertama, lingkungan kebijakan yaitu lingkungan interaksi diantara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Kedua, lingkungan eksternal kebijakan yang juga sebagai variabel eksogen yang terdiri dari publik opinion yaitu persepsi publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan, *interpretive institutions* yang berkenaan dengan interpretasi dari lembaga-lembaga strategis dalam

masyarakat, seperti media masa, kelompok penekan dan kelompok kepentingan dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan dan individual yakni individu-individu tertentu yang mampu memainkan peranan penting dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan. Selain itu juga tempat lingkungan masih membutuhkan tiga jenis dukungan yakni, dukungan politik, dukungan strategis dan dukungan teknis.

Selanjutnya menurut Anderson (2005:23), sebab-sebab setiap anggota masyarakat itu perlu mengetahui dan melakukan kebijakan negara adalah sebagai berikut :

1. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan pemerintah.
2. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan
3. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional, institusional dan dibuat oleh pejabat pemerintah yang berwenang untuk itu serta melalui prosedur yang benar.
4. Adanya kepentingan pribadi
5. Adanya hukuman-hukuman tertentu, bila tidak melaksanakan kebijaksanaan
6. Masalah waktu (Islamy, 1992:108)

5. Teori Evaluasi

Pada dasarnya evaluasi merupakan suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan yang akan digunakan untuk

meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan program kedepannya agar jauh lebih baik. Dengan demikian evaluasi lebih bersifat melihat kedepan daripada melihat kesalahan-kesalahan di masa lalu, dan diarahkan pada upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program.

Evaluasi merupakan suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelumnya dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan (Yusuf, 2000 : 3).

Istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum, istilah evaluasi sapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*) kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Ketika hasil kebijakan pada kenyataan mempunyai nilai, hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran, dalam hal ini dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi (Dunn, 2003: 11).

Anderson memandang evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan Stufflebeam, mengungkapkan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang

bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan (dalam Arikunto, 2002: 1). Patton dan Sawicki (1991) mengklasifikasikan metoda pendekatan yang dapat dilakukan dalam penelitian evaluasi menjadi 6 (enam) yaitu:

- a. *Before and after comparisons*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan membandingkan antara kondisi sebelum dan kondisi sesudahnya suatu kebijakan atau program diimplementasikan.
- b. *With and without comparisons*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan menggunakan perbandingan kondisi antara yang tidak mendapat dan yang mendapat kebijakan atau program, yang telah di modifikasi dengan memasukan perbandingan kriteria-kriteria yang relevan di tempat kejadian peristiwa (TKP) dengan program terhadap suatu TKP tanpa program.
- c. *Actual versus planed performance comparisons*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan membandingkan kondisi yang ada (actual) dengan ketetapan-ketetapan perencanaan yang ada (planned).
- d. *Experimental (controlled) models*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan melakukan percobaan yang terkontrol/dikendalikan untuk mengetahui kondisi yang diteliti.
- e. *Quasi experimental models*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan melakukan percobaan tanpa melakukan pengontrolan/pengendalian terhadap kondisi yang diteliti.

- f. *Cost oriented models*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian yang hanya didasarkan pada penelitian biaya terhadap suatu rencana (Arikunto, 2002: 14).

Fungsi utama evaluasi, *pertama* memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dicapai melalui tindakan public. *Kedua*, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target, nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nugroho (2004:185) mengatakan bahwa evaluasi akan memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dicapai melalui tindakan publik (Nugroho, 2004: 185).

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan evaluasi program adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu program pemerintah yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternative atau pilihan yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Dengan melakukan evaluasi maka akan ditemukan fakta pelaksanaan kebijakan publik dilapangan yang hasilnya bisa positif ataupun negatif. Sebuah evaluasi yang dilakukan secara professional akan menghasilkan temuan yang obyektif yaitu temuan apa adanya; baik data, analisis dan kesimpulannya tidak dimanipulasi yang pada akhirnya akan memberikan manfaat kepada perumus kebijakan, pembuat kebijakan dan masyarakat.

Secara umum, evaluasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

a. Evaluasi pada Tahap Perencanaan

Kata evaluasi sering digunakan dalam tahap perencanaan dalam rangka mencoba memilih dan menentukan skala prioritas terhadap berbagai alternatif dan kemungkinan terhadap cara mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk itu diperlukan berbagai teknik yang dapat dipakai oleh perencana. Satu hal yang patut dipertimbangkan dalam kaitan ini adalah bahwa metode-metode yang ditempuh dalam pemilihan prioritas tidak selalu sama untuk setiap keadaan, melainkan berbeda menurut hakekat dari permasalahannya sendiri.

b. Evaluasi pada Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini, evaluasi adalah suatu kegiatan dengan melakukan analisa untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding dengan rencana. Terdapat perbedaan antara evaluasi menurut pengertian ini dengan mentoring. Mentoring menganggap bahwa tujuan yang ingin dicapai sudah tepat dan bahwa program tersebut direncanakan untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Mentoring melihat apakah pelaksanaan proyek sudah sesuai dengan rencana dan bahwa rencana tersebut sudah tepat untuk mencapai tujuan. Sedangkan evaluasi melihat sejauh mana proyek masih tetap dapat mencapai tujuannya, apakah tujuan tersebut sudah berubah, apakah pencapaian hasil program tersebut akan memecahkan masalah yang ingin dipecahkan. Evaluasi juga mempertimbangkan faktor-faktor luar yang mempengaruhi keberhasilan proyek tersebut, baik membantu atau menghambat.

c. Evaluasi pada Tahap Paska Pelaksanaan

Dari sini pengertian evaluasi hampir sama dengan pengertian pada tahap pelaksanaan, hanya perbedaannya yang dinilai dan dianalisa bukan lagi tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding rencana, tetapi hasil pelaksanaan dibanding dengan rencana yakni apakah dampak yang dihasilkan oleh pelaksanaan kegiatan tersebut sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Nugroho, 2004: 537).

Seperti disebutkan oleh Sudjana (2006: 48), tujuan khusus evaluasi program terdapat 6 (enam) hal, yaitu untuk :

1. Memberikan masukan bagi perencanaan program;
2. Menyajikan masukan bagi pengambil keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut, perluasan atau penghentian program;
3. Memberikan masukan bagi pengambil keputusan tentang modifikasi atau perbaikan program;
4. Memberikan masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program;
5. Memberi masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervisi dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola, dan pelaksana program;
6. Menyajikan data tentang landasan keilmuan bagi evaluasi program pendidikan luar sekolah.

Selanjutnya Sudjana berpendapat bahwa tujuan evaluasi adalah untuk melayani pembuat kebijakan dengan menyajikan data yang diperlukan untuk pengambilan keputusan secara bijaksana. Oleh karenanya evaluasi program dapat

menyajikan 5 (lima) jenis informasi dasar sebagai berikut :

- a. Berbagai data yang dibutuhkan untuk menentukan apakah pelaksanaan suatu program harus dilanjutkan.
- b. Indikator-indikator tentang program-program yang paling berhasil berdasarkan jumlah biaya yang digunakan.
- c. Informasi tentang unsur-unsur setiap program dan gabungan antar unsure program yang paling efektif berdasarkan pembiayaan yang diberikan sehingga efisiensi pelaksanaan program dapat tercapai.
- d. Informasi untuk berbagai karakteristik sasaran program-program pendidikan sehingga para pembuat keputusan dapat menentukan tentang individu, kelompok, lembaga atau komunitas mana yang paling menerima pengaruh dari pelayanan setiap program.
- e. Informasi tentang metode-metode baru untuk memecahkan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan evaluasi pengaruh program (Sudjana, 2006: 50).

Dalam melakukan proses evaluasi ada beberapa etik birokrasi yang perlu diperhatikan oleh pihak-pihak yang erat hubungannya dengan tugas-tugas evaluasi antara lain:

1. Semua tugas/tanggung jawab pemberi tugas/yang menerima tugas harus jelas.
2. Pengertian dan konotasi yang sering tersirat dalam evaluasi yaitu mencari kesalahan harus dihindari.

3. Pengertian evaluasi adalah untuk membandingkan rencana dengan pelaksanaan dengan melakukan pengukuran-pengukuran kuantitatif atau kualitatif jumlahitas program secara tehnik, maka dari itu hendaknya ukuran-ukuran kualitas dan kuantitas tentang apa yang dimaksud dengan berhasil telah dicantumkan sebelumnya dalam rencana program secara eksplisit.
4. Tim yang melakukan evaluasi adalah pemberi saran/nasehat kepada manajemen, sedangkan pendayagunaan saran/nasehat tersebut serta pembuat keputusan atas dasar saran/nasehat tersebut berada di tangan manajemen program.
5. Dalam proses pengambilan keputusan yang telah dilakukan atas data/data/penemuan teknis perlu dikonsultasikan secermat mungkin karena menyangkut banyak hal tentang masa depan proyek dalam kaitannya dengan program.
6. Hendaknya hubungan dan proses selalu didasari oleh suasana konstruktif dan objektif serta menghindari analisa-analisa subjektif. Dengan demikian evaluasi dapat diterapkan sebagai salah satu program yang sangat penting dalam siklus manajemen program (Sirait,1990: 161).

6. Pelayanan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu

dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak 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,2002:12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia

umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah mengutungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk-bentuk organisasi-adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (dalam Kumorotomo, 2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organisasi-adaptif antara lain :

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang
(*Long tern fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu. Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada di setiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintahan dan bernegara.

Sedangkan menurut Syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan 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 seseorang.

Selain itu menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Alwis (2002:36) pelayanan umum adalah Komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada di pihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat, dikaitkan dengan pelayanan umum, maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan umum adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul, ukuran kualitas pelayanan umum tersebut.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka masyarakat tidak akan puas.

7. Pelayanan Publik

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti

yang dijelaskan Thoha dalam JIANA (2005:97) bahwa : Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi pelayanan selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dimaksudkan untuk orang perorangan.

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

Mustopadidjaj (1999:56) menekankan komitmen terhadap kompetensi dalam pengelolaan kebijakan pelayanan, pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “ melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang” makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dihayati benar-benar oleh para penyelenggara pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Pembuatan standar pelayanan dijelaskan dalam Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut merupakan standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Muatan yang sekurang-kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan Publik dijelaskan mengenai pelayanan publik. Pelayanan Publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

8. Kualitas Pelayanan

Dwiyanto (1995:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Selanjutnya Dwiyanto menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebahagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkannya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa/pelayanan yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Secara sederhana, Fandy, Gregorius & Dadi (2008:67) mengatakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bias didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:86) kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari konsumen.

Bonar (2001:45) mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut. Sedangkan Kantz (200:59) mengatakan kualitas adalah karakteristik atau atribut dari sesuatu yang merupakan penilaian subjektif konsumen.

Definisi kualitas menurut Mursia (1998:36) adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi dan memuaskan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implicit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, system dan manfaat masyarakat serta memberi keuntungan kepada para pemegang saham.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan unsure strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasanya. Pada era pemasaran saat ini, berhasil atau tidaknya pemasaran suatu produk atau jasa sangat erat kaitannya dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan terjadi. Banyak perusahaan yang berkualitas baik dan

menarik serta murah harganya gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan, ternyata persoalan yang dihadapi relative sama yaitu akibat lemahnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tjiptono (2007:93) mendefinisikan kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi tingkat keinginan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan karena, secara esensial berimplikasi kepada kepuasan pelanggan. Akan tetapi perlu ditegaskan, bahwa mengukur kualitas atau mutu dari suatu pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah karena kualitas pelanggan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Menurut Zeithmal (dalam Alma, 2000:231) kepuasan adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan mengkonsumsi jasa dan membandingkan antara hasil kualitas pelayanan jasa yang diterima dengan harapan yang ingin diperoleh.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa. Ada beberapa indikator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithmal, Parasuraman & Berry (dalam Ratminto & Atik, 2005:175) menyebutkan lima indikator pelayanan yang lebih sering dijadikan acuan yaitu :

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh perusahaan.

Atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

1. Peralatan medis yang modern.
 2. Fasilitas fisik yang menarik, meliputi gedung, gudang, dll.
 3. Sarana parkir yang rapi.
 4. Sarana komunikasi.
 5. Penampilan karyawan.
- b. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Yang meliputi :
1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
 2. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.
 3. Kepedulian terhadap keluhan pelanggan.
 4. Memahami kebutuhan konsumen.
 5. Pengetahuan yang baik yang dimiliki pegawai..
- c. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Memiliki atribut sebagai berikut :
1. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
 2. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
 3. Pelayanan yang sama kepada semua pelanggan.
 4. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
 5. Tenaga medis yang dimiliki.
- d. *Responsiveness* atau responsivitas atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong, membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Atribut yang dimiliki adalah :

1. Memberikan pelayanan yang cepat.
 2. Memberikan diagnosi yang akurat.
 3. Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
 4. Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat.
 5. Pemberian informasi yang jelas pada pelanggan.
- e. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada konsumen.

Memiliki atribut sebagai berikut :

1. Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
2. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.
3. Pelayanan karyawan yang sopan dan santun.
4. Keterampilan dalam memberikan informasi.
5. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan dalam penelitian ini adalah :

Tabel II. 1 : Penelitian Terdahulu

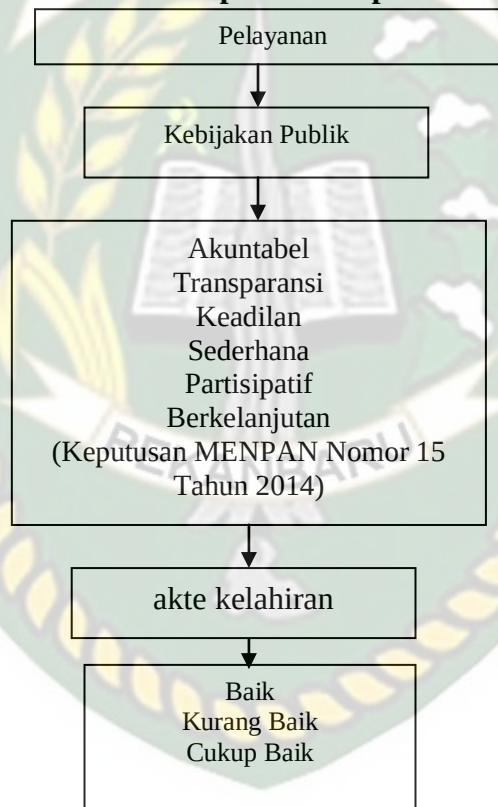
No	Nama	Tahun	Judul	Permasalahan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1.	Ellya roza zuryan.	2014	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor	Terdikasi dalam memeri dan meningkatkanpelaya nan kepada masyarakat dala hal	Perbedaan dengan penelitian saya adalah untuk mengetahui

1	2	3	4	5	6
			Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar	pembuatan surat keterangan tidak mampu belum memiliki standar operasional pelayanan dan kemudahan akses informasi dalam pengurusan administrasi pemerintahan di kantor camat siak hulu.	pelaksanaan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi Barat dalam pengurusan surat keterangan tidak mampu.
2.	Juliadi asrin.	2016	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar	Sarana dan praserana untuk memberikan pelayanan publik di kantor camat bunut tidak sesuai dengan SPM yang telah dibuat.	Perbedaan dengan penelitian saya adalah untuk mengevaluasi pelayanan suarat keterangan tanah di kantor camat bunut kabupaten pelalawan.
3.	Mulhamad ani	2016	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Seberdia Kabupaten Indragiri Hulu	Fokus dildalam penilitan ini kepada jenis pelayanan kartu nadan penduduk, kartu keluarga, suarat kematian, surat kelahiran, suarat nikah	Perbedaan dengan penilitan saya adalah kepada jenis pelayanan yaitu pelayanan di dalam pembuatan surat ketrangan tidak mampu (SKTM)

C. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian “**Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**”, teori yang dijadikan indikator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

Kerangka Pikiran Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar



Sumber : Data Modifikasi Penelitian, 2019

C. Konsep Operasional Variabel

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
2. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
6. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
7. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

1. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan empat indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

Tabel II.2 Konsep Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Skala ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. (Miftah Thoha, 2002:43)	Pelayanan Pengurusan Surat Akte kelahiran	1. Akuntabel	a. tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat b. perhatian pegawai dalam melayani masyarakat c. keadilan pegawai dalam melayani masyarakat d. pegawai yang tidak membedakan masyarakat	Ordinal
		2. Transparansi	1. keterbukaan biaya dalam pengurusan akte kelahiran 2. biaya dalam pengurusan akte kelahiran 3. keterbukaan prosedur dalam pengurusan akte kelahiran 4. prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	Ordinal
		3. Keadilan	a. sikap pegawai dalam melayani pengurusan akte kelahiran b. sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani masyarakat c. keterbukaan pegawai dalam melayani masyarakat d. pemberian informasi langsung kepada masyarakat	Ordinal

1	2	3	4	5
		4. Sederhana	a. kesesuaian perda dengan ketertiban b. kesesuaian biaya dengan perda c. biaya yang tidak membebankan masyarakat d. kesesuaian prosedur dengan perda	Ordinal
		5. Partisipatif	a. kemudahan yang diberikan pegawai b. pelayanan pegawai dalam pengurusan akte kelahiran c. sikap perduli pegawai kepada masyarakat d. pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat	Ordinal
		6. Berkelanjutan	a. sikap pegawai yang tidak melanggar hak pemilik usaha b. sikap pegawai yang menghargai masyarakat c. kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat d. sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil	Ordinal

Sumber : Olahan Penelitian, 2019

2. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka dilakukan untuk pengukuran variable adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pengurusan akte kelahiran terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 67-100 %.

Kurang Baik : Apabila pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pengurusan akte kelahiran cukup terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 34-66 %.

Cukup Baik : Apabila pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pengurusan akte kelahiran Kurang Terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 0-<33 %.

Selanjutnya untuk setiap indikator dapat dilakukan pengukuran sebagai berikut :

1. Akuntabel dikatakan :

Baik : Apabila pegawai bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berda pada persentase 67-100 %.

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berada pada persentase 34-66 %.

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berada pada persentase $< 33\%$.

2. Transparansi dikatakan :

Baik : Apabila pegawai terbuka dalam menertibkan dan memberikan pelayanan terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang terbuka dalam menertibkan dan memberikan pelayanan terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak terbuka dalam menertibkan dan memberikan pelayanan terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase $< 33\%$

3. Keadilan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian pelayanan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian pelayanan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian pelayanan atau jawaban responden berada pada persentase $< 33\%$

4. Sederhana dikatakan :

Baik : Apabila pegawai bekerja sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai bekerja kurang sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai bekerja tidak sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase $< 33\%$

5. Partisipatif dikatakan :

Baik : Apabila pegawai dapat memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang mampu memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak mampu memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase $< 33\%$

6. Berkelanjutan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai menghargai hak-hak azasi manusia atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang menghargai hak-hak azasi manusia atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak menghargai hak-hak azasi manusia atau jawaban responden berada pada persentase $< 33\%$

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

H. Tipe Penelitian

Tipe deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian. Kemudian melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.

I. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey kantor tersebut merupakan Badan yang turun langsung melayani masyarakat yang melakukan pengurusan akte kelahiran.

J. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan objek atau elemen yang terdapat dalam suatu penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Populasi yang dimaksud tersebut yaitu seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan masyarakat yang dilayani oleh aparat. Berhubung penulis ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan akte

kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar maka hanya masyarakat yang dijadikan responden.

Tabel III.1 Populasi dan Sampel

No.	Jenis Populasi	Jumlah		%
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	1	1	100%
2.	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	37	5	15%
4.	Masyarakat yang tidak mengurus akte kelahiran	445	44	10%
Jumlah		483	50	

Sumber : Data Penelitian, 2016

K. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel karena ada pertimbangan atau alasan tertentu, sedangkan untuk masyarakat yang mengurus akte kelahiran menggunakan teknik accidental sampling, yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya yaitu yang mengurus akte kelahiran.

L. Jenis dan Sumber Data

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :

1. Identitas responden
2. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akte kelahiran

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan melalui riset kepustakaan meliputi :

1. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
2. Jumlah pegawai
3. Tingkat pendidikan pegawai

M. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

b. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

c. Kuesioner

Yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada masyarakat yang dijadikan sampel, setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan kepada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat akte kelahiran.

d. Dokumentasi

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti.

N. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk dibaca. Dalam menganalisis data, data hasil dokumentasi dihubungkan dan dilengkapi dengan data hasil wawancara maupun kuesioner.

Berdasarkan pengertian diatas penulis melakukan penyusunan data dengan menggolongkan data lalu menganalisis data dan membandingkan data lain yang relevan secara deskriptif dengan pendekatan induktif. Hal tersebut untuk memperoleh data-data yang diperlukan yang bersifat empirik sehingga nantinya dapat mempertajam analisis penulis yang berpedoman pada hasil wawancara secara langsung yang dipadukan dengan teori yang relevan dengan objek penelitian.

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.



H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2. Tabel jadwal waktu penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2018																								Ket
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November				
		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	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x	x	x																			
2	Seminar UP							x	x	x	x															
3	Perbaikan UP											x	x													
4	Perbaikan daftar kuisisioner													x												
5	Pengurusan rekomendasi penelitian (riset)														x	x										
6	Penelitian Lapangan																x									
7	Penelitian dan analisis data																	x	x							
8	Penyusunan laporan Peneltian (Skripsi)																		x							
9	Konsultasi Perbaikan Skripsi																			x	x					
10	Ujian Skripsi																					x				
11	Refisi dan Pengesahan skripsi																						x	x		
12	Penggandaan serta Penyerahan skripsi																								x	

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Di samping julukan *Bumi Sarimadu*, Kabupaten Kampar yang beribukota di Bangkinang ini juga dikenal dengan julukan *Serambi Mekkah* di Provinsi Riau. Pada awalnya Kampar termasuk sebuah kawasan yang luas, merupakan sebuah kawasan yang dilalui oleh sebuah sungai besar, yang disebut dengan Sungai Kampar. Berkaitan dengan Prasasti Kedukan Bukit, beberapa sejarawan menafsirkan *Minanga Tanvar* dapat bermaksud dengan pertemuan dua sungai yang diasumsikan pertemuan Sungai Kampar Kanan dan Sungai Kampar Kiri. Penafsiran ini didukung dengan penemuan Candi Muara Takus di tepian Sungai Kampar Kanan, yang diperkirakan telah ada pada masa Sriwijaya.

Berdasarkan Sulalatus Salatin, disebutkan adanya keterkaitan Malaka dengan Kampar. Kemudian juga disebutkan Sultan Malaka terakhir, Sultan Mahmud Syah setelah jatuhnya Bintan tahun 1526 ke tangan Portugal, melarikan diri ke Kampar, dua tahun berikutnya wafat dan dimakamkan di Kampar. Dalam catatan Portugal, disebutkan bahwa di Kampar waktu itu telah dipimpin oleh seorang raja, yang juga memiliki hubungan dengan penguasa Minangkabau.

Tomas Dias dalam ekspedisinya ke pedalaman Minangkabau tahun 1684, menyebutkan bahwa ia menelusuri Sungai Siak kemudian sampai pada suatu kawasan, pindah dan melanjutkan perjalanan darat menuju Sungai Kampar. Dalam

perjalanan tersebut ia berjumpa dengan penguasa setempat dan meminta izin menuju Pagaruyung.

Kabupaten Kampar dengan luas lebih kurang 27.908,32 km² merupakan daerah yang terletak antara 1°00'40" Lintang Utara sampai 0°27'00" Lintang Selatan dan 100°28'30" – 101°14'30" Bujur Timur. Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

Utara	Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis
Selatan	Kabupaten Kuantan Singingi
Barat	Kabupaten Lima Puluh Kota (Provinsi Sumatera Barat)
Timur	Kota Pekanbaru, Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Kampar dilalui oleh dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil, di antaranya Sungai Kampar yang panjangnya ± 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak Hulu, dan Kampar Kiri. Kemudian Sungai Siak bagian hulu yakni panjangnya ± 90 km dengan kedalaman rata-rata 8 – 12 m yang melintasi kecamatan Tapung. Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini sebagian masih berfungsi baik sebagai sarana perhubungan, sumber air bersih, budi daya ikan, maupun sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang).

Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis, suhu minimum terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar 21 °C. Suhu maksimum terjadi pada Juli dengan temperatur 35 °C. Jumlah hari hujan pada tahun 2009, yang

terbanyak adalah di sekitar Bangkinang Seberang dan Kampar Kiri.

Kabupaten Kampar pada awalnya berada dalam Provinsi Sumatera Tengah, dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1956 dengan ibu kota Bangkinang. Kemudian masuk wilayah Provinsi Riau, berdasarkan Undang-undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 dan dikukuhkan oleh Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958. Kemudian untuk perkembangan Kota Pekanbaru, Pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987.

Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : KPTS. 318VII1987 tanggal 17 Juli 1987, Kabupaten Kampar terdiri dari 19 kecamatan dengan dua Pembantu Bupati. Pembantu Bupati Wilayah I berkedudukan di Pasir Pangarayan dan Pembantu Bupati Wilayah II di Pangkalan Kerinci. Pembantu Bupati Wilayah I mengkoordinir wilayah Kecamatan Rambah, Tandun, Rokan IV Koto, Kunto Darussalam, Kepenuhan, dan Tambusai. Pembantu Bupati Wilayah II mengkoordinir wilayah Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Sedangkan kecamatan lainnya yang tidak termasuk wilayah pembantu Bupati wilayah I & II berada langsung di bawah koordinator Kabupaten.

Kabupaten Kampar memiliki 21 kecamatan, sebagai hasil pemekaran dari 12 kecamatan sebelumnya. Kedua puluh satu kecamatan tersebut (beserta ibu kota kecamatan) adalah:

1. Bangkinang (ibu kota: Bangkinang).
2. Bangkinang Barat (ibu kota: Kuok).
3. Bangkinang Seberang (ibu kota: Muara Uwai).
4. Gunung Sahilan (ibu kota: Kebun Durian).
5. Kampar (ibu kota: Air Tiris).
6. Kampar Kiri (ibu kota: Lipat Kain).
7. Kampar Kiri Hilir (ibu kota: Sei.Pagar).
8. Kampar Kiri Hulu (ibu kota: Gema).
9. Kampar Timur (ibu kota: Kampar).
10. Kampar Utara (ibu kota: Desa Sawah).
11. Perhentian Raja (ibu kota: Pantai Raja).
12. Rumbio Jaya (ibu kota: Teratak).
13. Salo (ibu kota: Salo).
14. Siak Hulu (ibu kota: Pangkalanbaru).
15. Tambang (ibu kota: Sei.Pinang).
16. Tapung (ibu kota: Petapahan).
17. Tapung Hilir (ibu kota: Pantai Cermin).
18. Tapung Hulu (ibu kota: Sinama Nenek).
19. XIII Koto Kampar (ibu kota: Batu Besurat).
20. Kampar Kiri Tengah (ibu kota: Simalinyang).
21. Koto Kampar Hulu (ibukota: Tanjung)

Jumlah penduduk Kabupaten Kampar tahun 2010 tercatat 688,204 orang, yang terdiri dari penduduk laki-laki 354,836 jiwa dan wanita 333,368 jiwa. Ratio

jenis kelamin (perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan) adalah 109. Penduduk Kampar kerap menyebut diri mereka sebagai *Oughang Kampar*, tersebar di sebagian besar wilayah Kampar. Secara sejarah, etnis, adat istiadat, dan budaya mereka sangat dekat dengan masyarakat Minangkabau, khususnya dengan kawasan Luhak Limopuluah. Hal ini terjadi karena wilayah Kampar baru terpisah dari Ranah Minang sejak masa penjajahan Jepang di tahun 1942. Menurut H.Takahashi dalam bukunya *Japan and Eastern Asia*, 1953, Pemerintahan Militer Kaigun di Sumatera memasukkan Kampar ke dalam wilayah Riau Shio sebagai bagian dari strategi pertahanan teritorial militer di pantai Timur Sumatera.

Selanjutnya terdapat juga sedikit etnis Melayu yang pada umumnya bermukim di sekitar perbatasan Timur yang berbatasan dengan Siak dan Pelalawan. Diikuti oleh etnis Jawa yang sebagian telah menetap di Kampar sejak masa penjajahan dan masa kemerdekaan melalui program transmigrasi yang tersebar di sentra-sentra pemukiman transmigrasi. Didapati pula penduduk beretnis Batak dalam jumlah yang cukup besar bekerja sebagai buruh di sektor-sektor perkebunan dan jasa lainnya. Selain itu dalam jumlah yang signifikan para pendatang bersuku Minangkabau lainnya asal Sumatera Barat yang umumnya berprofesi sebagai pedagang dan pengusaha.

Kecamatan yang paling padat penduduknya adalah Kecamatan Kampar yaitu 333 jiwa/km², diikuti oleh Kecamatan Kampar Utara 226 jiwa/km². Selain itu lima kecamatan yang agak padat penduduknya berada di Kecamatan Rumbio Jaya, Bangkinang, Bangkinang Barat, Perhentian Raja, dan Kampar Timur, masing

–masing 216 jiwa/km², 191 jiwa/km², 158 jiwa/km², 154 dan 131 jiwa/km². Sedangkan dua kecamatan yang relatif jarang penduduknya yaitu Kecamatan Kampar Kiri Hulu dengan kepadatan 9 jiwa/km² dan Kampar Kiri Hilir dengan 13 jiwa/km².

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.
- b. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- c. Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- d. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- f. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan penyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- g. Pelaksanaan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- h. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

- i. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Penyerasian perkembangan kependudukan.
- j. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah.
- k. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- l. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemerintah dan lembaga lainnya.
- m. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan Kependudukan, Tertib Adminitrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan.
- n. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- o. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan.
- p. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pedaftaraan Penduduk serta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan.
- q. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.
- r. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi diatas, selanjutnya dibantu oleh :

- 1) Sekretariat terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Penyusunan Program.
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - c. Sub Bagian Keuangan.
- 2) Bidang-bidang dimaksud terdiri dari :
 - a. Bidang Pendaftaran Penduduk.

- i. Seksi Pendaftaran Penduduk.
- ii. Seksi Perpindahan Penduduk.
- iii. Seksi Pengolahan dan Perekaman Data Penduduk.
- b. Bidang Pencatatan Sipil.
 - i. Seksi Kelahiran, Kematian, Pengangkatan dan Perubahan Akta.
 - ii. Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengesahan dan Pengakuan Anak.
 - iii. Seksi Administrasi dan Penyimpanan Dokumen Catatan Sipil.
- c. Bidang Pengawasan dan Pelaporan.
 - i. Seksi Pengawasan dan Razia Penduduk.
 - ii. Seksi Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja.
 - iii. Seksi Evaluasi dan Pelaporan Data.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kampar yaitu “Terwujudnya Penduduk yang teridentitas, masyarakat yang sejahtera yang berbasis informasi dan teknologi”.

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kampar yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan dibidang Kependudukan.
2. Meningkatkan pelayanan di bidang Pencatatan Sipil
3. Meningkatkan pelayanan di bidang Informasi Data dan Kependudukan.
4. Meningkatkan kualitas Pelayanan Sarana dan Prasarana.
5. Meningkatkan Pelayanan e-KTP.

Sesuai dengan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sasaran yang akan dicapai adalah:

1. Meningkatkan Pemerataan penyebaran penduduk dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
2. Mewujudkan database kependudukan yang tepat, akurat dan up to date.
3. Meningkatkan kesadaran kepemilikan bukti identitas kependudukan.

4. Meningkatkan kesadaran dan kepemilikan bukti hukum kependudukan masyarakat Kabupaten Kampar.
5. Meningkatkan pelayanan dan perlindungan sosial.
6. Meningkatkan rehabilitas dana kesejahteraan sosial.
7. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik melalui penyediaan Sarana, Prasarana dan Sumberdaya.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Sekretaris, membawahi :
 1. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Penyusunan Program.
- c. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan, membawahi ;
 1. Seksi Perencanaan Kependudukan;
 2. Seksi Perkembangan dan Persebaran;
 3. Seksi Pemantauan dan Evaluasi.
- d. Bidang Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 1. Seksi Identitas Penduduk;
 2. Seksi Mutasi Penduduk;
 3. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk.
- e. Bidang Pencatatan Sipil, membawahi :
 1. Seksi Kelahiran dan Kematian;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;

3. Seksi Pencatatan Sipil Lainnya.

f. Bidang Data dan Informasi Kependudukan, membawahi :

1. Seksi Pendataan dan Pelaporan;
2. Seksi Jaringan Komunikasi;
3. Seksi Informasi dan Penyuluhan.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah, yaitu di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Penyelenggaraan sebagai urusan pemerintahan dalam pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi Kependudukan, Pencatatan Sipil serta Data dan Informasi Kependudukan.
4. Pelaksanaan urusan kesekretariatan.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Adapun deskripsi tugas dari 1 orang Kepala Dinas, 1 orang Sekretariat, 3 orang Kepala Bidang.

1. Deskripsi Tugas Kepala Dinas Adalah Sebagai Berikut : Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Sosial dan Tenaga Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah, dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Deskripsi Tugas Sekertariat Adalah Sebagai Berikut : Bagian kesekretariatan dipimpin oleh seorang sekretaris yang mempunyai tugas pokok, bagian sekretariat mempunyai fungsi:
 - a. Pengkoordinasian tugas-tugas administrasi bidang-bidang berikut komponen yang ada dilingkungan Dinas.
 - b. Pembinaan tugas administrasi program dan pelaporan kepegawaian, perlengkapan dan keuangan yang dilaksanakan oleh masing-masing Kepala Sub Bagian yang ada di lingkungan Bagian Tata Usaha.
 - c. Penyusunan perencanaan dan program dinas baik rutin maupun pembangunan sesuai dengan rencana seluruh komponen Dinas.
 - d. Pemberian bimbingan teknis ketatusahaan kepada seluruh komponen bidang-bidang.
 - e. Penyusunan pelaporan pertanggung jawaban Dinas secara berkala.
 - f. Penyelenggaraan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan.
 - g. Pengevaluasian dan pelaporan kegiatan di bidang ketatausahaan.
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.Dalam pelaksanaan tugas, Sekertariat dibantu oleh:

1. Subag Program & Pelaporan.
2. Subag Keuangan.
3. Subag Umum & Kepegawaian

Bidang Kependudukan dan pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan penyusunan petunjuk teknis dibidang pembinaan, pendaftaran penduduk, penerbitan administrasi kependudukan dan mutasi penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan kegiatan pendaftaran penduduk.
- b. Pelaksanaan kegiatan penerbitan administrasi kependudukan.
- c. Pelaksanaan kegiatan mutasi penduduk.
- d. Pelaksanaan kegiatan pengendalian mobilitas penduduk dan penanganan urbanisasi.
- e. Pelaksanaan kegiatan pengumpulan dan penyimpanan data penduduk.
- f. Pelaksanaan kegiatan pengumpulan data dan informasi penduduk.
- g. Perencanaan Bidang Pencatatan Sipil.
- h. Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil yang meliputi Akta Kelahiran, Perkawinan, Perceraian dan Kematian.
- i. Pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian pencatatan di bidang Pencatatan Sipil.
- j. Pelaksanaan evaluasi dan monitoring pencatatan akta-akta dibidang Pencatatan Sipil.

- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil membawahi:

A. Kasi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas dan mempunyai fungsi:

1. Penyusunan rencana teknis Pendaftaran Penduduk.
2. Penyusunan bahan petunjuk teknis Pendaftaran Penduduk.
3. Pelaksanaan kegiatan Pendaftaran Penduduk.
4. Pengawasan perubahan daftar atau mutasi penduduk.
5. Pengendalian penduduk yang meliputi penyuluhan dan Yustisi Kependudukan.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Kasi Pencatatan Sipil

1. Penyusunan rencana teknis Pencatatan Akta Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan anak.
2. Pencatatan Akta Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan anak.
3. Pelaksanaan evaluasi dan Pelaporan Akta Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
5. Penyusunan rencana teknis pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan dan Perceraian.
6. Pencatatan dan Penerbitan Akta Perkawinan dan Perceraian.

7. Pelaksanaan evaluasi dan Pelaporan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan dan Perceraian.
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

C. Kasi Sistem Informasi dan Pengolahan Data

1. Penyusunan rencana teknis kegiatan Evaluasi dan Pelaporan penduduk.
2. Pelaksanaan kegiatan evaluasi dan mobilitas penduduk yang meliputi perpindahan penduduk, perubahan status kependudukan dan penanganan urbanisasi.
3. Pengkoordinasian kegiatan evaluasi dan pelaporan dengan unit kerja terkait.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari para responden. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun identitas responden yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Umur Responden

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 20 tahun	9	18
2.	21-30 tahun	25	50
3.	31-40 tahun	13	26
4.	> 41 tahun	3	6
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berada pada tingkat umur 21-40 tahun yakni sebanyak 25 orang atau 50% dan yang paling sedikit responden yang berusia < 41 tahun berjumlah 3 orang responden pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas responden berada pada tingkat umur 31-40 tahun.

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivita kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	39	78
2.	Perempuan	11	22
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 39 orang atau 78%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 11 atau 22%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah laki-laki.

Selain umur, jenis kelamin juga dapat berpengaruh dari pekerjaan yang diberikan. Pada umumnya pekerjaan laki-laki lebih berat dibandingkan dengan pekerjaan perempuan. Tetapi sebagian perusahaan atau instansi mempekerjakan seseorang bukan dilihat dari jenis kelamin tetapi lebih dari kemampuan dan pendidikan yang dimiliki pegawai tersebut.

B. Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Pemerintah Kabupaten Kampar merupakan salah satu kabupaten yang menjalankan kewenangan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam hal ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Kampar mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan. Di dalam pasal 3 menyebutkan bahwa Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana

dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan urusan tersebut, pemerintah kabupaten kampar membentuk dinas Kependudukan dan catatan sipil untuk mengurus urusan kependudukan dan catatan sipil.

Untuk mengurus urusan mengenai administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten Kampar membentuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar.

Sejalan dengan hal diatas, pada pasal 42 Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Salah satu tugasnya yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah fungsi pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak. Dalam hal ini penulis hanya memfokuskan pada pelayanan bidang akta kelahiran karena akta kelahiran adalah catatan kependudukan/kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwa yang membawa akibat hukum keperdataan seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian.

1. Akuntabel

Setiap kegiatan dan hasil akhir dan kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pertanggung jawaban pegawai Kecamatan dalam melaksanakan penertiban dan pemberian akte kelahiran. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	perhatian pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	keadilan pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	33 (66%)	7 (14%)	50 (100%)
4.	pegawai yang tidak membedakan masyarakat	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
Jumlah		42	128	30	200
Rata-rata		10	32	8	50
Persentase		20%	64%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) responden menyatakan baik karena responden bertanggung masih ada perhatian pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus akte kelahiran. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung perhatian pegawai terhadap keperluan masyarakat atau masyarakat yang mau mengurus akte kelahiran kurang baik dan masyarakat merasa jika ada memiliki hubungan kekerabatan maka lebih didahulukan sehingga pegawai bersikap tidak adil dalam melayani masyarakat. Masyarakat selalu berkeinginan untuk dihargai serta dilayani dengan baik karena ini juga merupakan kewajiban pegawai sebagai bentuk pelayananan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang beranggapan tidak ada keadilan yang diberi pegawai dalam pengurusan akte kelahiran karena pegawai lebih melayani masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dibandingkan dengan masyarakat umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Kelahiran dan Kematian Ibu Nurhaida Helfi pada tanggal 26 Januari 2019, “menyatakan bahwa pegawai sadar akan tanggung jawab dan kewajiban yang akan dilakukan serta pegawai juga dituntut untuk bersikap adil dalam memperlakukan masyarakat yang akan mengurus akte kelahiran. Jadi apabila pegawai bersikap tidak memberikan pelayanan yang baik maka pegawai tersebut perlu ditegur dan dibina lagi guna

menciptaka pelayanan yang baik”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang perhatian kepada masyarakat yang mengurus akte kelahiran hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang tidak memperdulikan masyarakat yang banyak bertanya mengenai perizinan yang akan diurus masyarakat tersebut.

2. Transparansi

Mengutamakan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian dan penyelenggaraan negara. Transparan dalam penelitian ini adalah keterbukaan pegawai dalam melayani penertiban dan pemberian akte kelahiran kepada pemilik usaha. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	keterbukaan biaya dalam pengurusan akte kelahiran	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	biaya dalam pengurusan akte kelahiran	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	keterbukaan prosedur dalam pengurusan akte kelahiran	8 (16%)	33 (66%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.	12 (24%)	31 (62%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		37	129	34	200
Rata-rata		9	32	9	50
Persentase		18%	64%	18%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung bahwa dalam pembiayaan diberitahukan sesuai dengan biaya yang diterapkan dan adanya pemberitahuan mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan akte kelahiran tersebut. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%). Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung bahwa prosedur yang harus dibawa berupa persyaratan dalam pengurusan akte kelahiran kurang diketahui masyarakat

atau masyarakat. Pegawai juga tidak memberikan informasi secara lengkap kepada masyarakat. Masalah biaya juga dikeluhkan masyarakat karena masyarakat bertanggung masalah biaya ini juga tidak adil penerapan antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Apabila masyarakat yang ingin cepat penyelesaian surat izin usahanya maka dapat membayar lebih dari ketentuan harga yang ditetapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan akte kelahiran masih banyak persyaratannya yang harus dilengkapi, sementara biaya yang diterapkan juga tidak sesuai dengan yang diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bidang Pelayanan Perizinan Bapak Rahman pada tanggal 26 Januari 2019, “menyatakan bahwa prosedur yang berkaitan dengan persyaratan yang dibutuhkan saat pengurusan akte kelahiran selain informasi yang diberikan dari pegawai langsung juga dapat dilihat dari pengumuman yang ditempel di dinding kantor sehingga masyarakat dapat membaca informasi yang dibutuhkan. Selain prosedur masalah biaya juga ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku, apabila masyarakat merasa biaya yang dikenakan tidak sesuai maka masyarakat berhak memberitahukan masalahnya kepada pegawai lain yang bertugas juga”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi maka masih ada dijumpai keterbukaan pegawai

mengenai biaya yang diterapkan dalam pengurusan akte kelahiran yaitu biaya yang dikenakan diberikan diatas biaya yang ditetapkan sehingga penyelesaian akte kelahiran lebih cepat selesai. Tetapi banyak juga masyarakat yang mengeluhkan masalah kesimpangsiuran masalah biaya tersebut.

3. Keadilan

Membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara. Berkeadilan dalam penelitian ini adalah keramahan dan sikap pegawai dalam menertibkan dan memberikan akte kelahiran. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	sikap pegawai dalam melayani pengurusan akte kelahiran	8 (16%)	33 (66%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	33 (66%)	7 (14%)	50 (100%)
3.	keterbukaan pegawai dalam melayani masyarakat	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	pemberian informasi langsung kepada masyarakat	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
Jumlah		36	131	33	200
Rata-rata		9	33	8	50
Persentase		18%	66%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat serta pemberian informasi yang jelas yang diberika pegawai kepada masyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena raesponden bertanggung terkadang pegawai kurang ramah dalam melayani masyarakat sehingga dalam pemberian informasi yang diberikan pegawai dirasakan kurang jelas sehingga masyarakat merasa enggan untuk bertanya kepada pegawai. Dan

yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), masih ada tanggapan responden yang menyatakan tidak baik karena masyarakat pernah merasakan kurang ramahnya pegawai kepada masyarakat dalam melayani pembuatan akte kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bidang Pelayanan Perizinan Ibu Renti pada tanggal 26 Januari 2019, “menyatakan bahwa terkadang jumlah masyarakat yang datang melakukan pengurusan akte kelahiran tidak seimbang dengan jumlah pegawai yang melayani sehingga pegawai merasa kelelahan dan tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal, hal ini lah yang membuat masyarakat berpikiran pegawai tidak memberikan pelayanan yang baik. Sebetulnya pegawai juga memerlukan pengertian dari masyarakat agar pekerjaan yang dilakukan juga dapat selesai dengan baik dan tanpa ada kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik dan kebutuhan masyarakat”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (66%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan pegawai yang melayani masyarakat kurang ramah hal ini juga dapat dilihat saat pengurusan akte kelahiran tersebut banyak didatangi masyarakat sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat yang mengurus surat perizinan. Pemberian informasi pengurusan akte kelahiran tersebut juga kurang jelas diberitahukan kepada

masyarakat yang mengurus akte kelahiran tersebut.

4. Sederhana

Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Kepastian hukum dalam penelitian ini adalah aturan hukum yang mengatur tentang penertiban dan pemberian izin tempat usaha terhadap pengusaha. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	kesesuaian perda dengan ketertiban	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
2.	kesesuaian biaya dengan perda	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	biaya yang tidak membebankan masyarakat	8 (16%)	33 (66%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	kesesuaian prosedur dengan perda	12 (24%)	31 (62%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		38	131	31	200
Rata-rata		9	33	8	50
Persentase		18%	66%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagian besar

responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), karena ada responden yang bertanggung bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak membebankan masyarakat yang mengurus akte kelahiran tersebut. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung bahwa prosedur yang ditetapkan dalam pengurusan akte kelahiran ini sudah sesuai dengan perda atau ketentuan yang berlaku, sementara masalah biaya yang memberatkan masyarakat karena ada kecurangan masalah biaya yang tidak sesuai dengan perda atau ketentuan. Masyarakat juga merasa tidak mengetahui secara dalam mengenai keterkaitan antara perda dengan prosedur serta biaya yang diterapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diberlakukan biaya tambahan agar akte kelahiran tersebut dapat cepat selesai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Kelahiran dan Kematian Ibu Nurhaida Helfi pada tanggal 26 Januari 2019, “menyatakan bahwa prosedur mengenai persyaratan dan biaya yang dikenakan dalam mengurus akte kelahiran sudah kami lakukan sesuai perda dan ketentuan yang berlaku, jika masyarakat merasa ada kecurangan khususnya masalah biaya maka masyarakat tersebut berhak menegur kami karena perbuatan kami yang salah dan tentu saja merugikan masyarakat”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan akte

kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (66%).

Berdasarkan hasil observasi masih ada ditemukan pegawai yang memberlakukan biaya tambhana terutama bagi masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dengan pegawai maka biaya yang ditambah dari biaya yang ditetapkan bahwa akte kelahiran tersebut bias cepat selesai dari waktu yang ditetapkan.

5. Partisipatif

Mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daya tanggap dalam penelitian ini adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Partisipatif dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	kemudahan yang diberikan pegawai	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	pelayanan pegawai dalam pengurusan surat izin usaha	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	sikap perduli pegawai kepada masyarakat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
Jumlah		39	124	37	200
Rata-rata		10	31	9	50
Persentase		20%	62%	18%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa masih baiknya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang (62%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung terkadang ada pegawai yang bersikap kurang perduli terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan surat izin sehingga masyarakat bertanggung tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%), karena masih ada responden yang

bertanggapan bahwa dalam melayani masyarakat kurang baik pegawai sehingga tidak ada sikap perduli pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Kelahiran dan Kematian Ibu Nurhaida Helfi pada tanggal 26 Januari 2019, “menyatakan bahwa kami selalu memberi kemudahan kepada masyarakat yang mau melakukan pengurusan akte kelahiran, persyaratan sudah jelas kami sediakan dan persyaratan yang harus dibawa masyarakat juga sesuai dengan perda atau peraturan yang berlaku, jadi kami lakukan semua ini karena memang sudah sesuai dan berdasarkan ketentuan yang berlaku”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator partisipatif dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 31 orang (62%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pelayanan pegawai yang tidak mendenegarkan keluhan masyarakat, misalnya pegawai tidak memperdulikan masyarakat yang menanyakan informasi yang diperlukan dalam pengurusan akte kelahiran, hal ini membuat masyarakat harus mencari tahu sendiri informasi yang dibutuhkan dalam pengurusan akte kelahiran tersebut.

6. Berkelanjutan

Mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara. Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.8. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	sikap pegawai yang tidak melanggar hak masyarakat	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	sikap pegawai yang menghargai masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
3.	kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
4.	sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil	12 (24%)	31 (62%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		50	125	25	200
Rata-rata		12	32	6	50
Persentase		24%	64%	12%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 12 orang (24%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung sikap pegawai yang menghargai masyarakat yang mengurus akte kelahiran dengan adil. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%), banyaknya hasil tanggapan responden yang bertanggung cukup baik karena responden bertanggung bahwa pegawai dalam melayani masyarakat terkadang bersikap tidak adil antara masyarakat satu dengan

yang lainnya. Masalah pengurusan akte kelahiran juga kurang diketahui masalah prosedurnya oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui secara jelas mengenai prosedur pengurusan akte kelahiran. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 6 orang (12%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung bahwa sikap pegawai yang tidak adil dalam melayani masyarakat yang mengurus akte kelahiran, sehingga dapat tercermin bahwa pegawai tidak menghargai masyarakat yang mengurus akte kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Kelahiran dan Kematian Ibu Nurhaida Helfi pada tanggal 26 Januari 2019, “menyatakan bahwa kami sangat menjunjung tinggi pelayanan yang baik karena tugas kami memang dalam bidang pelayanan, oleh karena itu sebaik mungkin kami memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan akte kelahiran. Kami juga memberikan kebebasan kepada masyarakat yang datang tetapi sesuai dengan prosedur yang berlaku pula”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa masyarakat yang mengurus akte kelahiran tidak dihargai oleh pegawai dapat dilihat dari kurangnya baiknya penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dibutuhkan dalam pengurusan akte kelahiran.

Untuk mengetahui hasil reskapitulasi tanggapan responden mengenai

pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.9. Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No.	Indikator Variabel	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Akuntabel	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	Transparansi	9 (18%)	32 (64%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	Keadilan	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
4.	Sederhana	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
5.	Partisipatif	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
6.	Berkelanjutan	12 (24%)	32 (64%)	9 (18%)	50 (100%)
Jumlah		59	193	48	300
Rata-rata		10	32	8	50
Persentase		20%	64%	16%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar pada indikator akuntabel yang menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), pada indikator transparansi yang menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%), pada indikator keadilan yang menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang

(16%), indikator sederhana yang menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), kemudian indikator partisipatif yang menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang (62%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%) dan indikator berkelanjutan yang menyatakan baik sebanyak 12 orang (24%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup baik. Artinya bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta tugas dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan, terutama pada indikator transparan sebanyak 9 orang (18%), indikator tanggung jawab sebanyak 9 orang (18%) dan indikator daya tanggap sebanyak 9 orang (18%).

C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Beberapa hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Kampar dalam menyelenggarakan pelayanan pengurusan akte kelahiran berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal):

a. Hambatan dari dalam yaitu kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan, sebagai contoh:

- Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih terlihat mengobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
- Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.
- Pejabat yang harus menandatangani surat / berkas, sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan).

b. Fasilitas fisik yang masih kurang memadai, sebagai contoh:

- Tempat duduk yang kurang memadai.
- Ruang tunggu yang terlalu sempit.

Usaha-usaha yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Kampar untuk memperbaiki pelayanan:

1. Memberikan penerangan kepada seluruh masyarakat melalui pendiskripsian proses pengurusan akte kelahiran dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pendaftaran sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.

2. Upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan Pengurusan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam kategori cukup terlaksana.
2. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Memberikan peranan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pengurusan akte kelahiran :
 - a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai
 - b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan

B. Saran

Berdasar uraian mengenai pelayanan pengurusan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Sebaiknya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar lebih meningkatkan pelayanan yang dapat berdampak pada kenyamanan masyarakat khususnya dalam mengurus akte kelahiran khususnya dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai sehingga waktu kerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya yang ada.
2. Sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar memperhatikan dan memperbaharui fasilitas fisik yang dinilai kurang memadai seperti tempat duduk yang kurang serta ruang tunggu yang sempit.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

a. Buku-buku

- Abdul, Wahab. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adam's, Sexton, Adelaide Griffin, Manullang, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung
- Anderson, James E, 2005, *Public Policy Making: An Introduction Fifth Edition*, Boston: Houghton Mifflin Company
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :RinekaCipta
- Alwis, 2002, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* edisi kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edy Sukarno, 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Hessel, Nogi S. 2003. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Islamy, M. Man. 1992. *Prinsip-Prinsip Perumusan Negara*. Jakarta, Bumi Aksara.

- Justine Sirait. 1990. *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Grasindo
- Kuper Adam & Yessica Kuper, (2000), “Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial”, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa Pada Masa Transisi*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara*, Marpoyan Tujuh. Pekanbaru
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Mustopadidjaya. 1999, *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: LAN
- Ndraha, Taliziduhu. 2005 *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nugroho, Riant, 2004, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta, Gramedia, Jakarta.
- Purwodarminto WJS, 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Rasyid Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Mutiara Sumberdaya
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Sedarmayanti. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama
- Simangunsong, Bonar & Daulat Sinuraya, 2001. *Berpolitik yang Profesional, BAB VII*. Diterjemahkan oleh Ijrsh

Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Public, Konsep Teori Dan Praktek*, Alaf Riau Dan Prodi Ilmu Administrasi (PSIA) Pasca Sarjana Universitas Riau Pekanbaru.

Soenarko, H. 2005. *Public Policy*. Surabaya. Airlangga University

Sudjana, Djudju, 2006. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung. Remaja Rosdakarya.

Sumaryani. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Ilmu Pemerintatym (edisi revisi)*. Mondar Maju, Bandung.

Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Tarsito, Bandung

Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

b. Dokumentasi :

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, dan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik

Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com)