

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

**EVALUASI PELAYANAN AKTE KELAHIRAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

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



RAHMI HIDAYATI
NPM : 147110511

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU**

2019

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

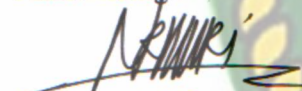
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Rahmi Hidayati
Npm : 147110511
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenis Pendidikan : Stara Satu (SI)
Judul Skripsi : Evaluasi pelayanan penerbitan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

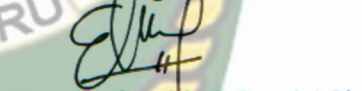
Format sistematika dan pembahasan materi masing- masing bab dan sub- sub bab dalam skripsi ini , telah dipelajari dan dinilai relative teiah memenuhi ketentuan- ketentuan normative dan criteria metode penelitian ilmiah , oleh karna itu layak untuk di uji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 22 April 2019


Pembimbing I


Nurmasari, S.Sos.,M.Si

Pembimbing II


Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Ketua


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Rahmi Hidayati
NPM : 147110511
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan 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 Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.

Pekanbaru, 22 April 2019

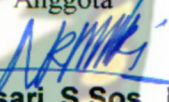
Ketua,

Sekretaris

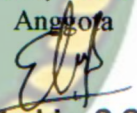

Dr. Ranggi Ade Febrin, S.IP., M.Si


La Ode Syarfan, SE., M.Si

Anggota


Nurmasari, S.Sos., M.Si

Anggota


Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.

Anggota


Drs. Syapril Abdullah, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Pembantu Dekan I,


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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmi Hidayati
NPM : 147110511
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akte Kelahiran Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kampar

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

Pekanbaru, 22 April 2019
An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua,


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


La Ode Syarfan, SE., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Jurusan Ilmu Administrasi
Ketua,


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


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 393/UIR-FS/KPTS/2018
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.

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

MEMUTUSKAN

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

Nama	: Rahmi Hidayati
N P M	: 147110511
Program Studi	: Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Evaluasi Pelayanan Penertiban Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Struktur Tim :

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. Raggi Febrian, S.IP, M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. La Ode Syarfan, SE., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Nurmasari, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 5. Drs. Syapril Abdullah, M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 6. Eko Handrian, S.Sos., M.Si. | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 April 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
4. A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: /UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 11 April 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Jumat tanggal, 12 April 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:

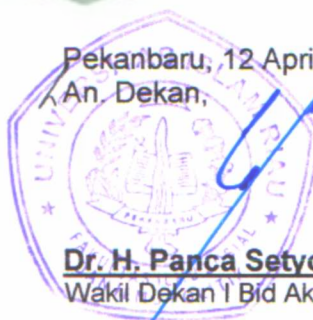
Nama : Rahmi Hidayati
NPM : 147110511
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Penertiban Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Nilai Ujian : Angka : " 80 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	La Ode Syarfan, SE., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Nurmasari, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si	Anggota	4. 
5.	Drs. Syapril Abdullah, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 12 April 2019
An. Dekan,

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberi saya keehatan, kenikmatan. Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang yang ditulis dalam bentuk usulan penelitian dapat penulis selesaikan. Usulan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ”** ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

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

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan menyelesaikan usulan penelitian ini banyak pihak turu membantu .sehubung dengan hal itu swcara khususpada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.H.Moris Adidi Yogia,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Hendry Andry, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi dan jajarannya Dosen pada jurusan ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
3. Bapak selaku Dosen ibu Nurmasari, S.Sos.,M.Si pembimbing I dan Ibu EmaFitriLubis,S.Sos.,M.Si selaku Dosen pembimbing II.

4. Seluruh Dosen dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Islam Riau yang telah mmemperkaya pengetahuan penulis dengan berbagai ilmu selam penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Teristimewa dengan ucapan terimakasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada kedua orang tua yang terkasih Ayahanda Azhar dan ibunda Yasmi, dan untukketiga saudara saya yang tersayang kakak Melsi Azmi S.pdi, kakak Rena Novriana AMk, dan Abang saya Gusriadi S.pdi yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya.
6. Dan tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada , Agusriandi ,Zelvi yuliani, Sutinah , Fitrianis ,Ayetamita sari Beserta teman-teman Seangkatan 2014 Ilmu Administrasi Publik Kelas D yang senantiasa memberikan dukungan dan doa serta memberikan masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.



Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap pembacanya.

Pekanbaru, 01 Maret 2019

Penulis,

Rahmi Hidayati



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB. I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kegunaan Peneliti	11
BAB .II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	13
1. Ilmu Administrasi	13
2. Organisasi	15
3. Manajemen	17
4. Evaluasi	20
B. Kerangka Pikir	27
C. Konsep Operasional	27
D. Operasional Variabel	29
E. Teknik Pengukuran	29
BAB.III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Populasi dan sampel	35

D. Teknik Penarikan Sampel	36
E. Jenis Dan Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Analisis Data	37
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	38
BAB.IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Wilayah kabupaten Kampar	39
B. Kondisi Geografis	40
C. Struktur Organisasi	42
D. Uraian Tugas	43
BAB.V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	52
B. Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	54
C. Hambatan	74
BAB.VI. PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	76
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DATAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1	Frekuensi Pelayanan bidang pemerintahan di Disdukcapiltahun 2015-2018. 6
I.2	Jumlah data kepemilikan Akta menurut umur..... 7
II.1	Operasional variabel peneltian tentang Evaluasi Pelayanan Akta Kelahira Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar..... 29
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar..... 36
III.2	Jadwal Waktu Penelitian..... 38
V.1	Tingkat Pendidikan Aparat Pemerintah di Disdukcapil Kampar 52
V.2	Tingkat Pendidikan Masyarakat di Disdukcapil Kampar 53
V.3	Distribusi penilaian terhadap jawaban responden penyelenggaraan pelaya publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil 54
V.4	Distribusi penilaian terhadap jawaban respondententang Prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil..... 56
V.5	Distribusi penilaian terhadap jawaban respondententang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil 58
V.6	Distribusi penilaian terhadap jawaban responden pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil 60
V.7	Distribusi penilaian terhadap jawaban responden pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil..... 62
V.8	Distribusi penilaian terhadap jawaban responden dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil 64
V.9	Distribusi penilaian terhadap jawaban responden(Masyarakat) tentang Lokasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil 66
V.10	Distribusi penilaian terhadap jawaban responden tentang Janji pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil..... 68
V.11	Distribusi penilaian terhadap jawaban responden pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil..... 69
V.12	Distribusi penilaian terhadap jawaban responden tentang Informasi pelayana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil 71
V.13	Rekapitulasi Tanggapan responden tentang Evaluasi Pelayanan Akta KelahiranDi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar 72

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

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

Nama : Rahmi Hidayati
NPM : 147110511
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

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

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

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

Pekanbaru, 22 April 2019
Pelaku Pernyataan,




Rahmi Hidayati

EVALUASI PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

ABSTRAK

Rahmi Hidayati

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Penerbitan Akta Kelahiran

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan jasa publik masyarakat. Jasa publik dimaksud merupakan kebutuhan hidup orang banyak yang tidak dijual-belikan melalui mekanisme pasar, melainkan diproses secara istimewa. Jasa semacam ini meliputi air minum, jalan raya, listrik, telepon, gas, dan berbagai kebutuhan masyarakat lapisan bawah. Semua jasa ini diproduksi dalam proses istimewa yang disebut kontrol pemerintah. Kontrol mana didasarkan pada aspek mutu, harga, pelayanan, jumlah yang cukup, distribusi, dan ketersediaan saat diperlukan. Sementara layanan civil diartikan sebagai hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Layanan civil tidak dijual-belikan (diperdagangkan) di pasar. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hasil Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Type yang digunakan dalam penelitian ini adalah type survey deskriptif dimana penulis akan menggunakan kondisi objektif yang ditemui dilapangan berdasarkan data-data yang berkaitan dengan masalah Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan metode kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah diteliti (Kasiram :2008:69) Setelah seluruh data diperlukan terkumpul, data tersebut kemudian dikelompokkan menurut jenis dan macam data serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan secara deskriptif yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian, yang mana dilakukan analisa dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan guna penarikan suatu kesimpulan untuk itu teknik dianalisis secara kuantitatif. Dengan demikian diketahui bahwa dari hasil kedua rekapitulasi tanggapan responden tersebut diketahui Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dikatakan baik sebanyak 34 orang atau 43 %, cukup baik sebanyak 28 orang atau 35% dan kurang baik sebanyak 13 orang atau 17%. sesuai dengan teknik pengukuran yang ada maka 43% berada pada interval antara 34% - 66% dengan kategori cukup Baik.

EVALUATION OF ISSUING SERVICES FOR BIRTH IN THE CIVIL
POPULATION AND REGISTRATION OF KAMPAR DISTRICT

ABSTRACT

Rahmi Hidayati

Keywords: Evaluation, Service, Issuance of Birth Certificate

Public services can be interpreted as the fulfillment of public services. The intended public services are the necessities of life of many people who are not traded through market mechanisms, but are processed in a special way. Such services include drinking water, roads, electricity, telephone, gas, and various needs of the lower classes of society. All these services are produced in a special process called government control. Which controls are targeted at aspects of quality, price, service, sufficient amount, distribution, and availability when needed. While civil service is defined as rights, basic needs and demands of every person apart from an obligation. Civil services are not traded (traded) on the market. The purpose of this study was to find out and analyze the results of birth certificate evaluation services at the Population and Civil Registration Office of Kampar Regency and to find out the obstacles faced in the Service Evaluation of the Issuance of Birth Certificates in the Population and Kampar Type Civil Registration Services used in this study were survey types descriptive where the author will use the objective conditions encountered in the field based on data relating to the issue of Evaluation of Birth Certificate Services in the Population and Civil Registration Service of Kampar Regency with quantitative methods is a research method that uses the process of data in the form of a tool to analyze and conduct studies research, especially regarding what has been researched (Kasiram: 2008: 69) After all the data needed is collected, the data is then grouped according to the type and type of data and added with information-ketera with descriptive method that is supportive in explaining the results of the research, which is carried out an analysis of the results of interviews conducted with informants in order to draw a conclusion for that technique is analyzed quantitatively. Thus it is known that from the results of the second recapitulation of respondents' responses it is known that the Birth Certificate Service Evaluation in the Population and Civil Registration Service of Kampar Regency is said to be as good as 34 people or 43%, quite good as many as 28 people or 35% and less well as 13 people or 17% . in accordance with existing measurement techniques, 43% are in the interval between 34% - 66% with a fairly good category.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. (Keban :2008 : 2)Sedangkan pendapat A. Dunsire yang dikutip ulang oleh (Keban :2008 : 2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Hasibuan (2012:34) menyatakan bahwa pengertian organisasi adalah sebagai proses keputusan, pengelompokkan dan pengaturan adanya bermacam-macam kegiatan yang dibutuhkan untuk bisa mencapai tujuan.Selanjutnya Stoner (2009:66) menyatakan bahwa Organisasi adalah suatu pola beberapa hubungan melalui orang-orang yang sedang berada dibawah pengarahan atasan dalam mengejar tujuan bersama

Selanjutnya dapat diketahui bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen juga adalah suatu ilmu pengetahuan maupun seni. Seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dalam kata lain seni

adalah kecakapan yang diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen (Terry:2012:78)

Evaluasi bisa juga diartikan sebagai suatu proses sistematis dalam memeriksa, menentukan, membuat keputusan atau menyediakan informasi terhadap program yang telah dilakukan dan sejauh mana sebuah program tercapai.(Nawawi:2012:77)

Menurut Moenir (2002:26-27), pelayanan merupakan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna

Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.(Nawawi:2012:87)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah maka dari uraian tersebut diatas selanjutnya dapat dilihat dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam ayat (1) dikatakan :urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk Kabupaten/Kota yang meliputi:

- a. Perencanaan dan pengendalian pemebangunan
- b. Perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat

- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum
- e. Penanganan bidang kesehatan
- f. Penyelenggaraan pendidikan
- g. Penanggulangan masalah sosial
- h. Pelayanan bidang tenaga kerja
- i. Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah
- j. Pengendalian lingkungan hidup
- k. Pelayanan pertanahan
- l. Pelayanan kependudukan dan catatan sipil
- m. Pelayanan administrasi umum pemerintahan
- n. Pelayanan administrasi penanaman modal
- o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang belum dapat dilaksanakan oleh kabupaten/kota
- p. Urusan wajib lainnya yang di amanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dari urusan tersebut diatas maka di ketahui salah satu urusan wajib yang serahkan pada Daerah atau Kota asalah Pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang di laksanakan oleh Dinas atau instansi terkait.

Dasar hukum penghapusan biaya retribusi ini adalah Undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 79 A, disebutkan bahwa seluruh layanan dan penerbitan dokumen kependudukan dan catatan sipil gratis.

Secara operasional, pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar, yaitu pertama, pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya. Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk, dan surat lainnya, pembelian karcis perjalanan, dan sebagainya

Ndraha sependapat dengan Saefullah. Adanya klasifikasi pelayanan pemerintah ditegaskan Ndraha (2003:65) dengan menyatakan bahwa :'jadi pelayanan dalam kybernologi adalah pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produk, dan *outcome* yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.' Pembedaan pelayanan pemerintah atas publik dan civil dimaksud didasarkan pada pemahaman bahwa kebutuhan istimewa manusia dalam hubungannya dengan pemerintahan adalah kebutuhan jasa publik dan layanan civil.

Secara sederhana, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan jasa publik masyarakat. Jasa publik dimaksud merupakan kebutuhan hidup orang banyak yang tidak dijual-belikan melalui mekanisme pasar, melainkan diproses secara istimewa. Jasa semacam ini meliputi air minum, jalan raya, listrik, telepon, gas, dan berbagai kebutuhan masyarakat lapisan bawah. Semua jasa ini diproduksi dalam proses istimewa yang disebut kontrol pemerintah. Kontrol mana didasarkan pada aspek mutu, harga, pelayanan, jumlah yang cukup, distribusi, dan ketersediaan saat diperlukan.

Sementara layanan civil diartikan sebagai hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Layanan civil tidak dijual-belikan (diperdagangkan) di pasar. Penyediaannya dimonopoli pemerintah sekaligus merupakan kewajiban pemerintah. Hal ini dikarenakan layanan civil bersumber pada hak-hak asasi manusia dalam arti perseorangan maupun hak asasi manusia dalam arti masyarakat maka dari itu salah satu pelayanan sipil yang di peroleh masyarakat adalah pengurusan Akte Kelahiran.

Untuk menindaklanjuti urusan-urusan pemerintahan diatas Pemerintah Kabupaten Kampar telah menetapkan urusan-urusan tersebut dalam perda, salah satu perda tersebut adalah mengatur tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Kampar yang diatur dalam Perda Nomor 5 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan

Data kependudukan Tahun 2017 lalu jumlah pendatang ke Kabupaten Kampar ini berjumlah 726.007 orang, angka ini meningkat 23 % dari tahun 2010 sebesar 549.990 orang, tingginya tingkat pendatang ke daerah ini selain membuat daerah ini semakin kelebihan tenaga kerja yang tidak terdidik juga pada bagian lain dapat mendatangkan masalah sosial bagi masyarakat tempatan. Adapun tujuan di buatnya perda tersebut adalah untuk menjaga dan mengawasi setiap kegiatan ketertiban umum yang terjadi di Kabupaten Kampar. Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 20 tahun 2008 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, maka dalam Pasal 3 ayat (1) dikatakan bahwa yang termasuk dalam dokumen pendaftaran penduduk yaitu :

- a. Kartu Keluarga
- b. Kartu Tanda Penduduk
- c. Kartu Identitas penduduk pemula (KIPP)
- d. Kartu keluarga Pendetang
- e. Kartu Keluarga Sementara
- f. Surat keterangan Tinggal Sementara
- g. Surat keterangan Tempat Tinggal
- h. Surat keterangan Ahli Waris
- i. Akta Kelahiran
- j. Akta Kematian

Dari banyaknya pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kampar maka dalam penelitian ini penulis hanya mengambil tentang akta kelahiran Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil seperti data berikut ini

Tabel I.1. Frekuensi Pelayanan bidang pemerintahan di Disdukcapiltahun 2015-2018

No	Jenis Pelayanan Pemerintahan	2015	2016	2017	2018 Bulan Mei
1	Akte kelahiran	2.712	3.503	3.906	2.233
	Jumlah	2.712	3.503	3.906	2.233

Sumber :Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil 2018

Dalam standar pelayanan Akta Kelahiran yang di keluarkan oleh DisdukcapilKabupaten Kampar diketahui bahwa dari Peraturan Bupati Kampar tentang Standar Pelayanan Minimal:

- a. Prosedur pelayanan
 - a) Mengisi permohonan
 - b) Surat keterangan Kelahiran dari Dokter atau Rumah Sakit
- b. Persyaratan
 - a) Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/RSU/bidan

- b) Photo copy KTP yang bersangkutan
 - c) Photo copy isteri / suami
 - d) Photo copy buku nikah/cerai
- c. Waktu
- 5 (lima) hari kerja
- d. Biaya (gratis)

Tabel I.2. Jumlah data kepemilikan Akta menurut umur

No.	Kelompok umur (jiwa)	Kepemilikan akta struktur umur						Jumlah penduduk (jiwa)
		Lak-laki			Perempuan			
		Ada (jiwa)	Belum (jiwa)	Jumlah (jiwa)	Ada (jiwa)	Belum (jiwa)	Jumlah (jiwa)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	00-01	5,581	1,062	6,643	5,239	1,021	6,260	12,903
2	>01-05	21,192	13,325	34,517	19,710	12,380	32,090	66,607
3	>05-18	53,099	64,348	117,447	50,220	59,781	110,001	227,448
4	>18+	105,164	109,513	214,677	25,116	179,256	204,372	419,049
Total		185,036	188,248	373,284	100,285	252,438	352,723	726,007

Sumber :Disdukcapil Kampar 2018

Dari data tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat yang mengurus akta kelahiran berdasarkan umur yaitu untuk umur 00-01 tahun dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 6.643 orang dengan perincian yang telah mengurus 5.581 orang dan yang belum 1.062 orang dan untuk perempuan ada sebanyak 6.260 orang dengan jumlah laki-laki sebanyak 5.239 dan perempuan sebanyak 1.021 orang dan yang umurnya >01-05 ada sebanyak 34,517 untuk laki-laki dengan perincian yang telah mengurus sebanyak 21.192 dan belum mengurus 13.325 dan perempuan sebanyak 32.090 dengan yang telah mengurus sebanyak 19.710 dan belum mengurus sebanyak 12.380, dan yang umurnya >05-18 ada sebanyak 117,447 untuk laki-laki dengan perincian yang telah mengurus sebanyak 53,099 dan belum mengurus 64,348 dan perempuan sebanyak 110,001 dengan yang

telah mengurus sebanyak 50,220 dan belum mengurus sebanyak 59,781. dan yang umurnya >18+ ada sebanyak 214,677 untuk laki-laki dengan perincian yang telah mengurus sebanyak 105,164 dan belum mengurus 109,513 dan perempuan sebanyak 419,049 dengan yang telah mengurus sebanyak 25,116 dan belum mengurus sebanyak 179,256, dengan total jumlah masyarakat sebanyak 726,007 jiwa. adapun alasan mengambil pengurusan Akta Kelahiran karena masih sedikitnya masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor: 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar menyatakan bahwa salah satu Dinas yang terdapat di Kabupaten Kampar adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang merupakan:

Pasal 41 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten

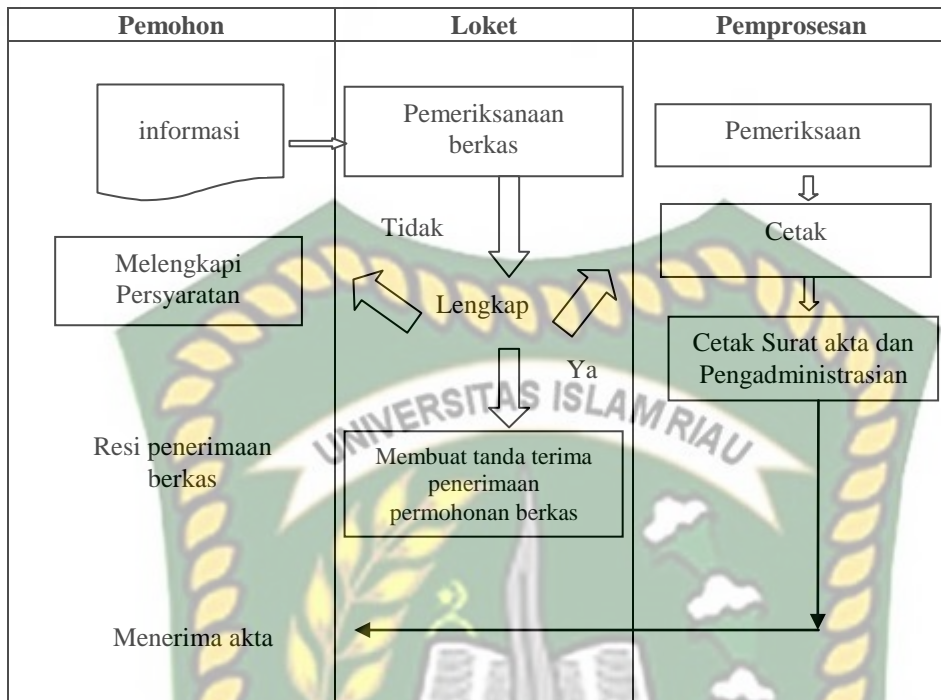
Pasal 42 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil

Berikut dapat juga dilihat struktur organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang 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 Kelahiran;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 3. Seksi Pencatatan Sipil Lainnya.
- f. Bidang Data dan Infomasi 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.

Gambar I. Bagan Aliran Pengurusan Akta Kelahiran



Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar 2018

Keterangan :

Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dengan memperoleh atau mencari informasi mengenai pengurusan setiap layanan terutama akte kelahiran dengan membawa berkas dan persyaratan yang di butuhkan dan selanjutnya pemohon mengajukan ke loket untuk pemeriksaan berkas lebih lanjut apabila telah lengkap maka akan di proses lebih lanjut sedangkan apabila kurang lengkap maka akan di kembalikan untuk di lengkapi maka dari itu setelah berkasnya dianggap lengkap dan diperiksa oleh petugas maka akan di lakukan pencetakan akte kelahiran dengan terlebih dahulu membuat resi penerimaan akte kelahiran dengan waktu 5 hari kerja

Diketahui bahwa mekanisme pelayanan akte kelahiran seperti bagan diatas adalah pemohon datang langsung ke Disdukcapil dengan membawa berkas yang lengkap dan langsung ke loket untuk pemeriksaan dokumen apabila kurang

lengkap akan dikembalikan dan apabila lengkap akan di proses lebih lanjut dan di buatkan tanda penerimaan berkas oleh petugas loket yang selanjutnya akan di cetak akta kelahiran dan diserahkan pada petugas bagian pelayanan untuk diserahkan pada pemohon.

Dari uraian tersebut diatas maka dapat di lihat beberapa fenomena yang mendukung untuk di adakannya suatu rencana penelitian seperti di bawah ini:

1. Diketahui bahwa kepastian dalam pengurusan akta kelahiran belum jelas adanya seperti pengurusan Akta Kelahiran masih ditemui kesalahan penulisan oleh pihak Disdukcapil yang disebabkan kesalahan dari masyarakat yang tidak memberikan data lengkap dan benar. Seperti nama bayi yang di sampaikan adalah AISYAH namun yang di tulis oleh pegawai adalah AISAH.
2. Diketahui bahwa fasilitas pelayanan seperti sarana dan prasana yang ada di Disdukcapil kurang memadai seperti ruang tunggu yang sempit dan tidak ada kursi tunggu.
3. Masih banyaknya masyarakat Kampar yang belum mengurus akta kelahiran di karenakan kurang pahamnya masyarakat tentang arti penting pembuatan akta kelahiran tersebut

Berdasarkan uraian dan gejala yang ada maka disini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**

B. Perumusan Masalah

Maka untuk itu penulis merumuskan masalah pokok yaitu :

1. Bagaimanakah Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?

2. Bagaimana Hambatan Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis hasil Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Evaluasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

2. Kegunaan Penelitian

Sedangkan yang menjadi manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan teoritis Sebagai tambahan atau penunjang dalam pembendaharaan ilmu pengetahuan Administrasi Publik khususnya bagi penulis.
- b. Kegunaan praktis Sebagai bahan Perbandingan bagi rekan – rekan mahasiswa/i yang tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengurusan Akta Kelahiran
- c. Kegunaan Akademis sebagai bahan masukan pada peneliti selanjutnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru yang mengangkat permasalahan yang sama

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Ilmu Administrasi

Secara etimologis administrasi berasal dari bahasa latin ad dan ministare yang berarti membuat, melayani atau memenuhi serta administrato yang berarti pemberian bantuan, pemeliharaan pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan dan Administrasi sebagai ketatausahaan dalam arti sempit adalah kegiatan pencatatan, pengalihan, pengumpulan , pemberian nomor.(Syafri;2012:2)

Selain itu dapat dikatakan bahwa Administarsi adalah kemampuan mengkoordinasikan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan lainnya di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan..(Syafri;2012:9)

Menurut Sondang P. Siagian, (dalam .Syafri;2012:9) arti administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

Pengertian administrasi yang lebih luas lagi adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan kalimat lain, pengertian administrasi

mencakup seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan kelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Administrasi adalah sebuah bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target/ tujuan organisasi. Jadi, boleh dibilang bahwa administrasi punya peranan yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi

Administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Waldo (dalam .(Syafri;2012:10) menyebut administrasi sebagai tindakan yang diprhitungkan dengan cermat untuk merealisasi tujuan tertentu yang dikehendaki dengan kerugian/pengorbanan.

Menurut George R. Terry, pengertian administrasi adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Maka dapat penulis katakan bahwa rentangan manajemen dan koordinasi saling berhubungan erat, dan anggapan bahwa semakin jumlah rentangan semakin sulit ntuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan bawahan yang melaporkan setiap-setiap pimpinan lebih banyak, organisasi hanya membutuhkan sedikit

atasan, dengan demikian pandangan kepemimpinan yang terlihat para pimpinan mungkin akan lebih mudah mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan.

2. Organisasi

Dapat ditegaskan bahwa dalam organisasi apapun termasuk berbagai satuan kerja di lingkungan pemerintahan, sumber daya manusia merupakan yang paling strategis, karena sumber daya manusia merupakan aset yang kritis bagi suatu organisasi (Siagian,2014:178)

Menurut Manulang (2010; 23) setiap organisasi menggunakan pencapaian tujuan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dan memiliki suatu administrasi yang mengacu kepada jasa sebagai produk lembaga sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh suatu atau sekelompok organisasi tertentu.

Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerja sama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun tujuan organisasi itu adalah sebagai berikut ;

1. Sebagai pedoman dengan memiliki tujuan maka segala kegiatan dalam organisasi memiliki kejelasan arah, memiliki kejelasan standar. Dengan adanya tujuan organisasi tidak perlu melakukan tindakan yang tidak perlu karena semua mengacu tujuan yang ada.
2. Sebagai sumber keabsahan tindakan manajemen, segala tindakan manajemen memiliki dasar, yaitu undang-undang dan peraturan perusahaan dibuat dengan mengacu pada tujuan akhir organisasi yang

ingin dicapai. Jadi dapat dikatakan bahwa tujuan menjadi sumber keabsahan tindakan manajemen selama tindakan manajemen sesuai dengan undang-undang dan peraturan perusahaan.

3. Konsep administrasi yang diartikan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis dalam struktur administrasi di konsepkan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) pengolahan keterangan tertulis lainnya.

Pengertian organisasi menurut Philip Selznick bahwa organisasi adalah peraturan personil (arrangement of personal) guna mempermudah pencapaian beberapa tujuan yang telah ditetapkan (for facilitating the accomplishment of some agreed purpose) melalui alokasi fungsi dan tanggung jawab (Through the allocation of functions and responsibilities).

Berdasarkan pengertian organisasi diatas dapat diambil beberapa poin penting yaitu:

1. Kumpulan dua orang atau lebih
2. Kerja sama
3. Tujuan bersama
4. Sistem koordinasi kegiatan
5. Pembagian tugas dan tanggung jawab personil

Sedangkan menurut Robbins (1996:78) pengertian organisasi adalah entitas sosial yang terkoordinasi secara sadar dengan batas batas yang dapat diidentifikasi yang berfungsi untuk mencapai tujuan tujuan yang relatif berlanjut ataupun seperangkat tujuan. Kedua pengertian organisasi ini berbeda dari penekanannya

tentang apa yang membentuk organisasi. Thompson menekankan terhadap anggota anggota yang rasional sedangkan Robbins menekankan terhadap entitas sosial yang terkoordinasi.

Maka dengan demikian dapat penulis simpukan bahwa organisasi adalah kerja sama dua orang atau lebih, suatu sistem dari aktivitas aktivitas (*System from all activity*) atau kekuatan kekuatan (*Strength*) perorangan yang dikoordinasikan secara sadar

3. Manajemen

Secara etimologis, pengertian manajemen merupakan seni untuk melaksanakan dan mengatur. Manajemen ini juga dilihat sebagai ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan dalam organisasi, sebagai usaha bersama dengan beberapa orang dalam organisasi tersebut. Sehingga, ada orang yang merumuskan dan melaksanakan tindakan manajemen yang disebut dengan manajer.

Secara umum, pengertian manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Bisa juga diartikan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas.

Secara etimologis, pengertian manajemen merupakan seni untuk melaksanakan dan mengatur. Manajemen ini juga dilihat sebagai ilmu yang

mengajarkan proses mendapatkan tujuan dalam organisasi, sebagai usaha bersama dengan beberapa orang dalam organisasi tersebut. Sehingga, ada orang yang merumuskan dan melaksanakan tindakan manajemen yang disebut dengan manajer.

Secara umum, pengertian manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Bisa juga diartikan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas.

Pada dasarnya, fungsi manajemen dibagi menjadi tiga, yaitu (Ismail;2012;3)

1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Manajer mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tak dapat berjalan.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, dan pada tingkatan mana keputusan harus diambil.

3. Pengarahan (*directing*)

Pengarahan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha agar dapat mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha.

Selain itu mengorganisasi sumberdaya manusia, pengorganisasian juga mengorganisasi penggunaan berbagai sumberdaya manusia seperti uang, material, peralatan mesin dan sebagainya.

Sumberdaya manusia yang telah diorganisasikan selanjutnya perlu diarahkan aktivitasnya agar menghasilkan pencapaian tujuan perusahaan. (Ismail;2012;3)

Secara sederhana pengertian sikap adalah cara seseorang melihat sesuatu secara mental yang mengarah pada perilaku yang ditujukan kepada orang lain, ide objek maupun kelompok tertentu (Yussa dan Andry,2015,29)

Jadi dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa Manajemen merupakan seni dan ilmu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kegiatan orang lain. dan merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu

4. Evaluasi

Evaluasi sangat mempengaruhi alokasi *resources* bagi pekerjaan-pekerjaan publik dan mengatur pembayaran dan manfaat yang diberikan pada setiap kedudukan. Menurut Syukur (dalam Maryadi, 2005:79) bahwa terdapatnya tiga (3) unsur penting dalam proses Implementasi yaitu : (i) adanya program atau kebijaksanaan yang dilakukan (ii) adanya target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan menerima manfaat dari program tersebut, (iii) adanya unsur pelaksana baik organisasi maupun perorangan. Selain itu Ndraha (2003:201) juga menyatakan bahwa evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisisnya.

Terdapat berbagai model evaluasi, tiga diantaranya menurut Ndraha (2003:201) adalah :

- a. Model *before-after* yaitu perbandingan antara sebelum dan sesudah suatu tindakan (pelaku treatment) tolak ukurannya adalah *before*.
- b. Model *das solen-das sein* yaitu perbandingan antara yang seharusnya dengan yang senyatanya
- c. Model kelompok control-kelompok tes (diberi perlakuan).

Evaluasi bukanlah untuk menyalah-nyalahkan melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan dari suatu kebijakan. Tugas selanjutnya adalah mengurangi atau menutup kesenjangan tersebut. Jadi, evaluasi kebijakan harus dipahami sebagai sesuatu yang bersifat positif. Evaluasi bertujuan untuk mencari kekurangan dan menutup kekurangan tersebut Riant Nugroho, “Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi” (2004;183).

Fungsi evaluasi menurut william N. Dunn adalah :

1. Evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat di capai melalui tindakan publik.
2. Evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai di perjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga di kritik dengan menanyakan secara sistematis kepantasan tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju.
3. Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak mamadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijaka, sebagai contoh dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target perlu didefinisi ulang.
4. Evaluasi juga dapat menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan

di unggulkan sebelumnya perlu di hapus dandi ganti dengan yang lainnya.(William N. Dunn, “*pengantar analisis kebijakan publik edisi kedua*” 2000;43)

Menurut Dunn, evaluasi kebijakan mempunyai empat fungsi, yaitu :

1. Explanasi

Yaitu melalui evaluasi dapat di potret realitas pelaksanaan program dan dapat di buatsuatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang di amati.

2. Kepatuhan

Yaitu melalui evaluasi dapat di ketahui apakah tindakan yang harus dilakukan oleh pelaku lain, sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan.

3. Auditing

Yaitu melalui evaluasi dapat di ketahui apakah out put benar-benar sampai ketangan kelompok sasaran maupun penerima lain. (individu, keluarga, organisasi, birokrasi desa, masyarakat dan lain-lain) yang dimaksud oleh pembuat kebijakan.

4. Acounting

Yaitu dengan evaluasi dapat di ketahui apa akibat sosial ekonomi dari dari kebijakan tersebut. (samodra wibawa, “*evaluasi kebijakan publik*”1991;10-11).

Dengan pengertian tersebut maka dapat di ketahui bahwa evaluasi kinerja mempunyai beberapa hakikat antara lain (Nawawi,2006:73)

1. Evaluasi kinerja adalah kegiatan mengamati (observasi dan memantau pelaksanaan pekerjaan
2. Evaluasi kinerja adalah kegiatan mengukur /menilai pelaksanaan pekerjaan yang hasilnya dijadikan umpan balik
3. Evaluasi kinerja merupakan proses yang tidak dilakukan hanya satu kali tetapi berkelanjutan atau priodik.

Menurut Dunn dalam Nugroho (2003;610) kriteria dari evaluasi kebijakan publik mencakup :

- Efektifitas, apakah hasil yang diinginkan tercapai.
- Kecukupan, seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah.
- Pemerataan, apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok yang berbeda.
- Ketepatan, apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar – benar berguna.
- Responsivitas, apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan atau nilai kelompok

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa evaluasi sangat mempengaruhi alokasi *resources* bagi pekerjaan-pekerjaan publik dan mengatur pembayaran dan manfaat yang diberikan pada setiap kedudukan

5. Pelayanan

Menurut Napitupulu, dalam (Maulidiah,2014:39)Pelayanan adalah usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan atau memenuhi apa yang diperlukan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Sementara dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut yaitu :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan penjangahan, diagnose dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum).

Evaluasi menurut Dunn (1999:609) mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa nilai terhadap hasil kebijakan dan program yang terdiri dari :

- a. Efektifitas
- b. Efisiensi
- c. Kecukupan
- d. Pemerataan
- e. Responsivitas
- f. Ketepatan

Jadi dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani

Menurut Nurdin dalam Maulidiah(2014:114) bahwa untuk mengukur suatu kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur publik maka dapat diukur melalui :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Keadilan
7. Ekonomis
8. Ketepatan waktu

Selanjutnya menurut Ratminto dalam Maulidiah(2014:51) menyatakan proses penyelenggaraan pelayanan public yang harus diperhatikan oleh unsure pemberi pelayanan yakni :

- a. Pembatasan prosedur yaitu prosedur dirancang sependek mungkin tidak berbelit-belit
- b. Kejelasan dari unsur yang melayani masyarakat jelasnya system administrasi yang digunakan.
- c. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan

- d. Akurasi pelayanan yang di berikan dalam berbagai pelayanan yang di berikan
- e. Adanya rasa aman yaitu adanya kepastian yang jelas bagi masyarakat dalam menerima pelayanan
- f. Bertanggung jawab jika adanya keluhan harus di layani dengan efektif
- g. Fasilitas pelayanan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan
- h. Kemudahan akses pelayanan mudah di jangkau oleh masyarakat dalam menerima layanan
- i. Empaty adanta rasa empay dari pegawai dalam melayani yang baik pada masyarakat
- j. Kenyamanan yaitu menciptakan rasa aman dan nyaman pada masyarakat dalam memberikan pelayanan.



B. Kerangka Pikir tentang Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar



C. Konsep Operasional

Dalam penelitian ini agar tidak menimbulkan pemahaman yang berbeda-beda dari istilah-istilah yang digunakan dalam analisa, maka penulis akan memberikan batasan-batasan yang berpedoman pada teori-teori yang digunakan dan disesuaikan dengan konsep yang ada pada daerah penelitian serta masalah yang akan diteliti.

1. Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisisnya
2. Pelayanan merupakan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna
3. Pembatasan prosedur yaitu prosedur dirancang sependek mungkin tidak berbelit-belit
4. Kejelasan dari unsur yang melayani masyarakat jelasnya system administrasi yang digunakan.
5. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan
6. Akurasi pelayanan yang di berikan dalam berbagai pelayanan yang di berikan
7. Adanya rasa aman yaitu adanya kepastian yang jelas bagi masyarakat dalam menerima pelayanan
8. Bertanggung jawab jika adanya keluhan harus di layani dengan efektif
9. Fasilitas pelayanan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan
10. Kemudahan akses pelayanan mudah di jangkau oleh masyarakat dalam menerima layanan
11. Empaty adanta rasa empay dari pegawai dalam melayani yang baik pada masyarakat

12. Kenyamanan yaitu menciptakan rasa aman dan nyaman pada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

D. Operasional Variabel

Tabel :II.1.Operasional variabel penelitian tentangEvaluasi Pelayanan Akta KelahiranDi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Konsep (1)	Variabel (2)	Indikator (3)	Item penilaian (4)
Pelayanan adalah usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan atau memenuhi apa yang diperlukan (Napitupulu, dalam Maulidiah,2014:39)	Pelayanan	1. Pembatasan prosedur 2. Kejelasan 3. Kepastian 4. Akurasi 5. Adanya rasa aman 6. Bertanggung jawab 7. Fasilitas 8. Kemudahan akses 9. Empaty 10.Kenyamanan	a. Pengisian formulir b. Pemeriksaan formulir a. Syarat jelas b. Pengantar Dokter/Bidan a. Penyampaian syarat pada masyarakat b. Penyamapian informasi a. Gratis b. Tidak pungutan biaya apapun a. Paling lama 5 hari kerja b. Sesuai SOP a. Menerima keluhan b. Menerima saran a. Adanya ruang tunggu b. Sarana parkir a. Mudah di jangkau b. Dekat dengan masyarakat a. Memperhatikan layanan b. Memperhatikan kesalahan a. Menciptakan rasa aman b. Memberikan rasa aman

E. Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran terhadap variabel penelitian yakni Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Pada penelitian ini penulis menggunakan skala ordinal yang dibagi kedalam tiga kategori yakni ; kategori jawaban (1) untuk jawaban baik, kategori jawaban (2) untuk jawaban cukup baik serta kategori jawaban (3) untuk jawaban kurang baik.;

Baik .Apabila jawaban responden terhadap Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berkisar antara 67 % - 100%.

Cukup Baik .Apabila jawaban responden terhadap Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berkisar antara 34 % - 66%.

Kurang Baik .Apabila jawaban responden terhadap Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berkisar antara 0 % - 33%.

Selanjutnya untuk pengukuran masing-masing indikator adalah sebagai berikut ;

1. Pembatasan prosedur

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden di akhir, atau secara bertahap menunjukkan persentase antara 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata – rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden di akhir, atau secara bertahap) menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden, di akhir, atau secara bertahap) menunjukkan persentase $\leq 33 \%$.

2. Kejelasan

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan persentase antara 67%-100 %.

Cukup baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan persentase antara 34% -66 %.

Kurang baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan persentase $\leq 33 \%$.

3. Kepastian

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk menunjukkan persentase 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata – rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase $\leq 33 \%$.

4. Akurasi

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk menunjukkan persentase 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata – rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase ≤ 33 %.

5. Adanya rasa aman

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk menunjukkan persentase 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata – rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase ≤ 33 %.

6. Bertanggung jawab

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden di akhir, atau secara bertahap menunjukkan persentase antara 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata – rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden di akhir, atau secara bertahap) menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden, di akhir, atau secara bertahap) menunjukkan persentase ≤ 33 %.

7. Fasilitas

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan persentase antara 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan persentase ≤ 33 %.

8. Kemudahan akses

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk menunjukkan persentase 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata – rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase ≤ 33 %.

9. Empaty

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk menunjukkan persentase 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata – rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase ≤ 33 %.

10. Kenyamanan

Baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk menunjukkan persentase 67 % - 100 %.

Cukup baik .Apabila rata-rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase antara 34 % - 66 %.

Kurang baik .Apabila rata – rata persentase dari jawaban yang diberikan oleh responden (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan menunjukkan persentase ≤ 33 %.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Type yang digunakan dalam penelitian ini adalah type survey deskriptif dimana penulis akan menggunakan kondisi objektif yang ditemui dilapangan berdasarkan data-data yang berkaitan dengan masalah Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan metode kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah di teliti (Kasiram :2008:69)

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, dengan alasan Dinas ini yang melakukan kewenangan untuk masalah-masalah Kependudukan atau dinas ini yang akan melaksanakan akta kelahiran dengan alasan di Kabupaten Kampar terlihat masih ada masyarakat yang belum mengurus Akta Kelahiran.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam pelaksanaan penelitian ini adalah keseluruhan unit yang akan diteliti yang mempunyai ciri yang sama akan dijadikan sebagai sumber data penelitian ini yaitu pegawai Disdukcapil Kampar bagian pelayanan akte kelahiran dan masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel III.1. Jumlah Populasi dan Sampel penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran DiDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

NO	Kategori	Jumlah		%
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Disdukcapil	1	1	100
2.	Kepala Seksi Pelayanan	1	1	100
3	Pegawai Pelayanan	5	5	100
4.	Masyarakat yang mengurus Akte kelahiran	2.233	22	0,1
Jumlah		2.240	29	-

Sumber :Disdukcapil kampar , Tahun 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun cara penarikan sampel yang digunakan dalam pemilihan sampel untuk Kepala DisdukcapilKampar serta seksi Pelayanan dan Pegawai dan masyarakat adalah *teknik sensus* yaitu seluruh populasi yang ada dijadikan sampel penelitian dengan alasan jumlah sampel yang relatif sedikit dan berada dalam satu tempat sedangkan masyarakat di gunakan teknik purposive random sampling yaitu mengambil sebagian populasi menjadi sampel

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini :

- a) Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan yang dilakukan melalui wawancara, yaitudata tentang pengurusan Akta Kelahiran dengan alasan untuk mengoptimalkan data serta keakuratan data yang diperoleh dalam penelitian ini yang terdiri dari persyaratan, prosedur dan waktu
- b) Data skunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti gambaran umum Dinas Dukcapil Kabupaten Kampar,

dengan alasan sebagai data pendukung guna melengkapi data yang ada yang terdiri dari gambaran umum Disdukcapil, dokumen dan profil Kampar

E. Teknik pengumpulan data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Angket yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan sesuai dengan indikator penelitian yang ada pada setiap responden
- b. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan alasan untuk mengetahui secara tepat situasi dan kondisi dari lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar guna memperoleh data mengenai kondisi pengurusan Akta Kelahiran
- c. Wawancara yaitu melakukan tanya jawab langsung kepada informan yang sudah terpilih seperti kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, dilakukan dengan dua cara: Terstruktur dan bebas dengan alasan untuk memperoleh data yang akurat terhadap informan mengenai Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
- d. Dokumentasi yaitu pengumpulan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian seperti foto dan bahan buku dan lainnya

F. Analisa Data

Setelah seluruh data diperlukan terkumpul, data tersebut kemudian dikelompokkan menurut jenis dan macam data serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan secara deskriptif yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian, yang mana di lakukan analisa dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan guna penarikan suatu kesimpulan untuk itu teknik dianalisis secara kuantitatif.

G. Jadwal waktu penelitian

Tabel III.1. Jadwal Waktu Penelitian

No	Keterangan	Bulan 2019															
		Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP																
2	Seminar UP																
3	Revisi UP																
4	Revisi Kuisioner																
5	Rekomendasi Survey																
6	Survey Lapangan																
7	Analisa Data																
8	Penyusunan laporan hasil penelitian (UP)																
9	Konsultasi Revisi Skripsi																
10	Ujian Konfhensif Skripsi																
11	Revisi Skripsi																
12	Penggandaan Skripsi																

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar

Letak Kabupaten Kampar sangat strategis, karena di samping diapit oleh dua Kabupaten/Kota yaitu Pekanbaru dan Rokan Hulu. Kabupaten Kampar merupakan jalur lintas barat yang menghubungkan beberapa kota di Sumatra dan juga berada di kawasan segitiga pertumbuhan Ekonomi-Malaysia-Singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-Malaysia-Thailand (IMT-GT).

4.2 Tujuan Historis

Secara historis Kabupaten Kampar berdiri pada tahun 1949 melalui Surat Keputusan Gubernur Militer Sumatera Tengah Nomor : 10/GM/STE/49 tanggal 9 Nopember 1949. Ibu Kota Kabupaten Kampar pada awalnya adalah Pekanbaru dengan wilayah pemerintahan daerah-daerah bekas kewedanaan Pelalawan, Pasir Pangaraian, Bangkinang dan Pekanbaru luar kota. Kemudian berdasarkan Undang- Undang No. 12 tahun 1956 Ibu Kota Kabupaten Kampar dipindahkan ke Bangkinang dan baru terlaksana tanggal 6 juni 1967. Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Kampar ke Bangkinang tersebut dilatar belakangi antara lain oleh beberapa faktor sebagai berikut :

1. Pekanbaru sudah menjadi ibu kota Provinsi Riau.
2. Pekanbaru selain menjadi ibu kota Provinsi juga sudah menjadi Kota Madya.
3. Mengingat luasnya daerah Kabupaten Kampar sudah sewajarnya dipindahkan ke Bangkinang guna mengingat efisiensi pengurusan Pemerintah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

4. Prospek masa depan Kabupaten Kampar tidak mungkin lagi dibina dengan baik dari Pekanbaru.
5. Bangkinang terletak di tengah-tengah daerah Kabupaten Kampar, yang dapat dengan mudah untuk melaksanakan pembinaan keseluruhan wilayah kecamatan dan sebaliknya.

Kemudian sejalan dengan diberlakukannya reformasi politik yang dilandasi oleh semangat demokrasi dan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Kampar berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 dimekarkan menjadi tiga wilayah pemerintahan, yaitu Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Pelalawan.

B Kondisi Geografis

Kabupaten Kampar memiliki luas 10.983,46 Km² yang wilayahnya berada pada posisi 1 025'LU-020'LS dan 100042'LS – 103028'BB dan 0020'BT dengan batas sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Rokan Hulu.
- b) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi dan Kabupaten Indragiri Hulu.
- c) Sebelah Barat dengan Provinsi Sumatera Barat.
- d) Sebelah Timur dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Pelalawan.

Kondisi wilayah Kabupaten Kampar terdiri dari daerah perbukitan dan beberapa sungai. Sebagian besar Kabupaten Kampar merupakan daerah perbukitan yang berada disepanjang Bukit Barisan yang berbatasan dengan

Provinsi Sumatera Barat dengan ketinggian antara 0-500 meter dari permukaan laut.

Di samping itu, sebagian besar wilayah ini dialiri oleh sungai-sungai besar yaitu sungai Kampar dan sungai Siak. Sungai Kampar yang panjangnya lebih 413.5 km dengan kedalaman rata-rata 7.7 meter dengan 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 panjangnya lebih kurang 90 km dengan kedalaman rata-rata 8-12 meter yang melintasi Kecamatan Tapung.

Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini berfungsi antara lain sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang), prasarana perhubungan, dan sumber air bersih budi daya ikan. Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis dengan temperatur maksimum rata-rata 32°C-33°C. 4.4 Penduduk Secara administrasi pemerintah, Kabupaten Kampar terbagi dalam 20 Kecamatan, terdiri dari :

1. Kecamatan Kampar Kiri,
2. Kecamatan Kampar Kiri Hulu,
3. Kecamatan Kampar Kiri Hilir,
4. Kecamatan Gunung Sahilan,
5. Kecamatan Kampar Kiri Tengah,
6. Kecamatan XIII Koto Kampar,
7. Kecamatan Bangkinang Barat,
8. Kecamatan Salo,

9. Kecamatan Bangkinang,
10. Kecamatan Bangkinang Seberang,
11. Kecamatan Kampar,
12. Kecamatan Kampar Timur,
13. Kecamatan Rumbio Jaya,
14. Kecamatan Kampar Utara,
15. Kecamatan Tambang,
16. Kecamatan Siak Hulu,
17. Kecamatan Perhentian Raja,

7 Kelurahan, 201 Desa dengan Luas wilayah 10.983,46 Km². Tercatat jumlah penduduk Kabupaten Kampar 559.586 jiwa,

C. Struktur Organisasi Struktur

Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar ditetapkan berdasarkan Perda Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar. Jika dilihat dari struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, maka sistem yang dianut berbentuk Line Down Staff, dimana garis pertanggung jawaban atasan langsung Kepala Sub Dinas dan apabila pimpinan tidak berada ditempat, maka untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari pimpinan dapat menunjuk salah seorang kepala Sub Dinas dengan pangkat dan masa kerja tertinggi diantara kepala Sub Dinas lainnya. Untuk lebih jelasnya bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat pada lampiran berikut ini:

D. Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsure pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin seorang kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan pokok pelaksanaan sebagian kewenangan pemerintah Daerah dibidang kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 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 Nama.
- d) Menyusun kebijakan Operasional Keluarga Prasejahtera.
- 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).

1. Kepala Dinas dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar Tugasnya melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan yang diserahkan oleh Provinsi

dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu:

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

Adapun wewenang Kepala Dinas adalah : a. Menegur pegawai yang melanggar disiplin. b. Menerima tenaga honorer. c. Menetapkan gaji pegawai honorer.

2. Bagian Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan kegiatan umum dan kepegawian, perencanaan dan data serta kegiatan keuangan di Lingkungan Dinas.

Adapun tugas sekretaris yaitu: a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai diposisi atasan. b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib. c. Mengkoordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administrasi. d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi perlengkapan, administrasi program, dan

administrasi keuangan. e. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor. f. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan syarat Perintah Tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas. g. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.

Adapun wewenang sekretaris yaitu: a. Membagi tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib. b. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas. c. Menilai prestasi kerja bawahan.

Sekretariat terdiri dari :

a. Sub bagian Umum dan kepegawaian.

Adapun uraian tugasnya adalah : 1. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, dan pengelolaan administrasi perlengkapan. 2. Menyusun rencana kerja sub bagian dengan mempedomani rencana kerja tahunan. 3. Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi, isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas tugas. 4. Menggandakan, memori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar. 5. Membuat konsep surat dinas yang menyangkut kepegawaian, berupa kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala dan masalah lainnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian. 6. Membuat konsep dan mengetik daftar urut kepangkatan kepegawaian dengan mempedomani data yang ada untuk disampaikan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kampar. 7. Mengumpulkan daftar hadir pegawai secara langsung sebagai bahan informasi dan

membuat rekapitulasi daftar hadir pegawai, dinas keluar, sakit dan pegawai yang sedang cuti dengan mempedomani laporan dan daftar hadir yang ada sebagai bahan laporan pada atasan.

b. Sub bagian Perencanaan dan data Adapun uraian tugasnya adalah: 1. Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data dinas. 2. Melakukan study dan survei/ identifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait. 3. Mengkoordinir/merumuskan program/proyek pembangunan/ kegiatan dengan institut terkait. 4. Mempersiapkan dan mengajukan Daftar Usulan Proyek (DUP) dan Daftar Usulan Kegiatan (DUK) serta menyelesaikan Daftar Isian Proyek (DUP) dan Daftar Isian Kegiatan (DIK). 5. Mempersiapkan bahan pengendalian teknis dan administrasi program dan proyek serta merumuskan, mengelolah, mengevaluasi serta menyusun laporan. 6. Melakukan dan menelaah pelaksanaan anggaran pembiayaan proyek pembangunan. 7. Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran. 8. Menyusun dokumen program kegiatan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBDP).

c. Sub bagian Keuangan Adapun uraian tugasnya adalah: 1. Menyusun rencana kerja sub bagian dan membagi tugas serta memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan. 2. Menghimpun bahan dan data kebutuhan pembiayaan rutin dari masing- masing bidang dalam penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk diajukan ke Biro keuangan Setda/ Bappeda Kabupaten Kampar. 3.

Membuat konsep Surat Pencairan Dana (SPD) kegiatan rutin dan bidang-bidang atas dasar permintaan dari rutin dan bidang-bidang/ PPTK dalam rangka pengajuan SPD ke Bendahara Umum Daerah (BUD). 4. Mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin. 5. Meneliti serta membuat Surat Perintah Membayar (SPM) yang akan diterbitkan pengguna anggaran. 6. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawan. 7. Membuat konsep perhitungan permintaan gaji pegawai, honorarium dan beban kerja. 8. Memenuhi permintaan gaji berkala. 13 9. Menyiapkan laporan keuangan (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan).

3. Bidang Administrasi kependudukan mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dibidang administrasi kependudukan, dan menyiapkan bahan-bahan tentang data kependudukan serta melakukan pelayanan dalam administrasi kependudukan. Adapun uraian tugasnya adalah :

- Menghimpun perencanaan pada seksi dibidang administasi kependudukan.
- Memberikan bimbingan pembinaan teknis dalam pengolahan data kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam melakukan penertiban dokumen kependudukan.
- Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan.
- Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pemeliharaan peralatan sistem informasi adminitrasi kependudukan.
- Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada Kepala Dinas.

Bidang adminitrasi kependudukan terdiri dari :

a. Seksi pengolahan data Adapun uraian tugasnya adalah : 1. Merencanakan kegiatan pada seksi pengolahan data. 2. Menghimpun dan mengelola laporan data perkembangan penduduk. 3. Membuat dan menyajikan data perkembangan penduduk. 4. Melakukan monitoring dan evaluasi perkembangan dan tahap penduduk. 5. Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi kepada kepala bidang.

b. Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Merencanakan kegiatan pada seksi pelayanan administrasi kependudukan. 2. Menyiapkan blanko dokumen kependudukan. 3. Melakukan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. 4. Menyiapkan Operator, Supervisor, Administrator Data Base dan Teknisi Komputer untuk pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan. 5. Penerbitan dokumen penduduk orang asing. 6. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.

4. Bidang Pengendalian Kependudukan Mempunyai tugas melaksanakan pengendalian mobilitas penduduk baik yang datang dan pergi dari wilayah Kabupaten Kampar maupun penduduk Rentan Administrasi Kependudukan serta melakukan penyuluhan kepada Aparat / Perangkat Kecamatan, Desa / Kelurahan dan masyarakat umumnya.

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

Bidang pengendalian kependudukan terdiri dari :

- a. Seksi Penyuluhan Kependudukan dan Catatan Sipil Adapun uraian tugasnya adalah :
 1. Merencanakan kegiatan pada seksi penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil.
 2. Menyiapkan sarana dan prasarana penyuluhan.
 3. Melakukan penyuluhan kepada Aparat/ Perangkat Kecamatan, Desa/ Kelurahan.
 4. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.
 - b. Seksi Pengendalian Penduduk Adapun uraian tugasnya adalah :
 1. Merencanakan kegiatan seksi pengendalian penduduk.
 2. Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk.
 3. Memproses surat pindah datang.
 4. Menerbitkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk tinggal di daerah rentan administrasi kependudukan.
 5. Bidang Administrasi Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan pembina, penataan, pencatatan administrasi pencatatan sipil dan kearsipan pencatatan sipil. Adapun uraian tugasnya adalah :
 - a. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang administrasi pencatatan sipil.
 - b. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam administrasi dalam administrasi pencatatan sipil.
 - c. Melaksanakan bimbingan dan pembinaan teknis dalam penataan kearsipan pencatatan sipil.
 - d. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam pelaporan administrasi pencatatan sipil.
- Bidang administrasi pencatatan sipil terdiri dari:
- a. Seksi perkawinan dan perceraian Adapun uraian tugasnya adalah:
 1. Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian.
 2. Memprivikasi permohonan administrasi perkawinan dan perceraian.
 3. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian.
 4. Menyiapkan bahan-

bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian. b. Seksi Kelahiran dan Kematian Adapun uraian tugasnya adalah: 1. Memprivikasi permohonan akta kelahiran dan kematian. 2. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian. 3. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang. c. Seksi Kearsipan dan Catatan Sipil Adapun uraian tugasnya adalah: 1. Menata arsip akta kutipan akta kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian. 2. Menata arsip akta dan kutipan akta pengangkatan dan pengesahan anak. 3. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kearsipan. d. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) terdiri dari: a. Operator pembuat Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). b. Supervisor jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam penelitian ini identitas responden dapat terdiri dari :

Pendidikan merupakan cara untuk meningkatkan sumber daya manusia yang bertujuan akan terciptanya keserasian dalam melakukan pekerjaan untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat tingkat pendidikan dari pada Aparat Pemerintah pada tabel berikut :

a. Tingkat pendidikan Aparat Pemerintah

Tabel V.1. Tingkat Pendidikan Aparat Pemerintah di Disdukcapil Kampar

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	2	8
3	SLTA	15	60
4	D.III	5	20
5	S.1	3	12
	Jumlah	29	100

Sumber, Kantor Disdukcapil Kampar 2019

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan Aparat pemerintah bervariasi, yaitu yang memiliki pendidikan paling dominan adalah SLTA yang berjumlah 15 orang atau (60%) dan D.III 5 orang atau (20%) serta yang mempunyai pendidikan S.1 berjumlah 3 orang atau (12%). Dan SLTP sebanyak 2 orang atau (8%)

b. Masyarakat

Selanjutnya dapat juga kiranya dilihat disini mengenai tingkat pendidikan dari masyarakat yang terdiri dari kepala keluarga (KK) untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.2. Tingkat Pendidikan Masyarakat di Disdukcapil Kampar

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.....	SD	20	38
.....	SLTP	15	28
.....	SLTA	10	19
....	D.III	5	9
2	S.1	3	5
3			
4			
5			
	Jumlah	29	100

Sumber, Kantor Disdukcapil Kampar 2019

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan masyarakat, beraneka ragam, mulai dari yang trendah hingga yang tertinggi, sedangkan yang paling dominan adalah tingkat pendidikan SD yang berjumlah 20 orang atau (38%)

B. Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran DiDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Peranan birokrasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pembuatan Pelayanan Akta Kelahiran, kiranya dapat dilihat dari beberapa variabel yaitu Kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, dengan indikator

- a. Pembatasan prosedur yaitu prosedur dirancang sependek mungkin tidak berbelit-belit
- b. Kejelasan dari unsur yang melayani masyarakat jelasnya system administrasi yang digunakan.
- c. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan
- d. Akurasi pelayanan yang di berikan dalam berbagai pelayanan yang di berikan

- e. Adanya rasa aman yaitu adanya kepastian yang jelas bagi masyarakat dalam menerima pelayanan
- f. Bertanggung jawab jika adanya keluhan harus di layani dengan efektif
- g. Fasilitas pelayanan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelayanan
- h. Kemudahan akses pelayanan mudah di jangkau oleh masyarakat dalam menerima layanan
- i. Empaty adanta rasa empay dari pegawai dalam melayani yang baik pada masyarakat
- j. Kenyamanan yaitu menciptakan rasa aman dan nyaman pada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

a. Pembatasan prosedur

Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk melakukan pengawasan/pengendalian terhadap setiap tugas yang dilakukan, seperti dalam pengurusan pembuatan pelayanan akta kelahiran, yang mana kegiatan ini harus nya diketahui oleh masyarakat.

Adapun indikasinya dalah :

- Pengisian Formulir
- Pemeriksaan formulir

Sedangkan tanggapan dari masyarakat mengenai kesederhaan dalam pelaksanaan pembatasan prosedur pelayanan ini, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3 Distribusi penilaian terhadap jawaban responden penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pengisian formulir	20 (38%)	23 (43%)	10 (19%)	29(100%)
2	Pemeriksaan formulir	15 (28%)	10 (19%)	28 (29%)	29(100%)
	Jumlah	35	33	38	58
	Rata-rata	18	16	19	29
	Persentase	34%	30%	36%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, kesederhanaan dalam menjalankan birokrasi pelayanan, dapat dikatakan, baik adalah 18 orang atau (34%) karena Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil telah mempunyai tata cara yang baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan yang menyatakan cukup baik adalah 16 orang atau (30%) dikarenakan masih terdapat pekerjaan yang tidak mudah dilaksanakan oleh Aparat Disduk capil dalam peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Sedangkan yang menyatakan hal itu kurang baik adalah 19 orang atau (36%), hal ini dikarenakan masih terlihat berbelit-belitnya urusan yang dilakukan oleh Aparat Disdukcapil, hal ini terlihat dari misalnya dalam mengurus pelayanan akta kelahiran harus melalui beberapa orang / meja baru dapat pelayanan akta kelahiran itu sendiri,

Wawancara dengan kepala Disduk Capil,tanggal 20 february 2019 adalah :iya, setiap masyarakat sudah mengisi formulir bagi yang mengurus akte kelahiran tersebut

Dari hasil observasi yang penulis lakukan mengenai pengurusan akta kelahiran maka diketahui setiap masyarakat yang akan mengurus akta kelahiran harus memenuhi setiap persyaratan yang ada sesuai dengan SOP sehingga prosedurnya mudah dan cepat.

Maka dengan demikian dapat penulis katakan atau tarik suatu kesimpulan disini bahwa pembatasan prosedur di buat untuk membantu masyarakat agar lebih cepat dan mudah dalam pembuatan akta kelahiran sehingga tidak memakan waktu yang lama.

b. Kejelasan

Prosedur pelayanan, adalah rangkaian proses yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas, dengan fungsi

- (1)petunjuk kerja bagipemberi pelayanan,
- (2)informasi bagi penerima pelayanan,
- (3)Media publikasi secara terbuka,
- (4)pendorong terwujudnya system dan mekanisme kerja yang efektif
- (5)Acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan

kejelasan/kepastian disini adalah jelas prosedur yang diberikan pada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan, serta jelas pula unit-unit kerjanya.

Adapun indikatornya adalah :

- Syarat yang jelas
- Pengantar dokter/Bidan

Sedangkan dari tanggapan masyarakat, tentang kejelasan kepastian dalam pemberian pelayanan pada masyarakat, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.4 Distribusi penilaian terhadap jawaban respondententang Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil..

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Syarat yang jelas	20 (38%)	30 (57%)	3 (5%)	29 (100%)
2	Pengantar Dokter/Bidan	13 (24%)	20 (38%)	20 (38%)	29 (100%)
	Jumlah	33	50	23	58
	Rata-rata	17	29	11	29
	Persentase	32%	47%	21%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019

Dari tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa yang menyatakan kejelasan/kepastian dalam pelayanan pada masyarakat itu baik adalah 17 orang atau (32%) dikarenakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah ada unit-unit yang tratur dalam melakukan kerjanya. Sedangkan yang menyatakan cukup baik adalah 29 orang atau (47%) yang dikarenakan masih terdapat ketidak jelasan prosedur dan persyaratan dalam pelayanan pada masyarakat dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran.

Sedangkan yang menyatakan kurang baik adalah 11 orang atau (21%) karena terlihat bahwa tidak jelasnya prosedur dari pihak Disdukcapil terutama dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran, hal ini terlihat, bahwa prosedur yang ada bisa tidak diikuti asal membayar uang lebih besar dari yang biasanya.

. Wawancara dengan kepala Disduk Capil,tanggal 20 februari 2019 adalah; masyarakat yang mengurus akte kelahiran disini sudah melengkapi syarat yaitu dengan adanya surat dari Dokter/bidan

Dari hasil observasi penulis maka diketahui telah jelasnya prosedur pengurusan akta kelahiran sehingga masyarakat mengetahui apa saja syarat dan ketentuannya namun ada juga yang belum mengetahui sehingga ada yang mengurus melalui calo.

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kejelasan dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi sehingga seluruh masyarakat mengetahui dengan jelas setiap syarat dan aturannya.

c. Kepastian

Kepastian adalah perihal yang pasti, ketentuan atau ketetapan hukum yang secara hakiki harus pasti. /kepastian disini adalah jelas prosedur yang diberikan pada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan, serta jelas pula unit-unit kerjanya

Adapun indikatornya adalah;

- Penyampaian syarat pada masyarakat
- Penyampaian Informasi

Tanggapan masyarakat ,tentang kepastian dalam pemberian pelayanan pada masyarakat dilihat dari tabel berikut :

Tabel V.5 Distribusi penilaian terhadap jawaban respondententang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil..

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyampaian syarat pada masyarakat	10 (19%)	23 (43%)	20 (38%)	29 (100%)
2	Penyampaian informasi	5 (9%)	29 (55%)	19 (36%)	29 (100%)
	Jumlah	15	52	39	58
	Rata-rata	7	26	20	29
	Persentase	13%	49%	38%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa yang menyatakan keamanan dalam pelayanan kepada masyarakat itu baik adalah 7 orang atau (13%) hal ini

dikarenakan bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil itu telah ada kepastian hukum dan sanksi yang jelas bagi para pelanggar aturan. Dan yang menyatakan cukup baik adalah 26 orang atau (49%) dikarenakan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat terutama pembuatan pelayanan akta kelahiran terlihat masih dilanggarnya kepastian hukum yang ada.

Sedangkan yang menyatakan kurang baik adalah 20 orang atau (38%) dikarenakan bahwa sanksi yang dibuat oleh aparat Disdukcapil tidak pernah dilakukan atau dilaksanakan hal ini menyebabkan banyaknya pelanggaran dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran terutama melalui orang ketiga (calo).

Wawancara dengan kepala Disduk Capil, tanggal 20 februari 2019 adalah; Sudah tapi dengan anggaran yang terbatas maka hanya melalui kepala desa dan membuat akte keliling secara gratis.

Dari hasil observasi penulis maka diketahui telah jelasnya prosedur pengurusan akta kelahiran sehingga masyarakat mengetahui apa saja syarat dan ketentuannya.

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepastian dalam pengurusan akta kelahiran ini telah bagus namun perlu ditingkatkan lagi sehingga seluruh masyarakat mengetahui dengan pasti apa saja yang di butuhkan dalam pembuatan akta kelahiran.

d. Akurasi pelayanan

Rincian biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum, yang ditetapkan pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku, dan biaya nya sudah Gratis.

Adapun indikasinya adalah :

- Gratis
- Tidak ada pungutan biaya apapun`

Selanjutnya dapat juga dilihat disini mengenai tidak ada pungutan biaya apapun mengenai pelayanan pembuatan pelayanan akta kelahiran, KK serta surat lainnya dari tanggapan masyarakat, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.5 Distribusi penilaian terhadap jawaban responden pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Gratis	5 (9%)	43 (81%)	5 (9%)	29 (100%)
2	Tidak ada pungutan biaya apapun	10 (19%)	24 (45%)	19 (36%)	29 (100%)
	Jumlah	15	67	24	58
	Rata-rata	7	34	12	29
	Persentase	13%	64%	23%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019.

Dari tabel tersebut diketahui bahwa mengenai ekonomis dalam pelayanan pada masyarakat dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran, serta

surat lainnya dapat dikatakan baik yaitu dengan melihat tanggapan responden yang mana yang menyatakan baik adalah 7 orang atau (13%) hal ini dikarenakan pembiayaan yang ditetapkan oleh aparat Disduk capil adalah sudah gratis yaitu untuk pelayanan akta kelahiran sudah gratis dan yang menyatakan cukup baik adalah 34 orang atau (64%) dikarenakan bahwa biaya guna pembuatan pelayanan akta kelahiran itu terlihat selalu berubah-ubah atau tidak tetap, ada 20.000 dan ada hingga 35.000 mungkin ini karna adanya (calo) sedangkan yang menyatakan hal itu kurang baik adalah 12 orang atau (23%) dikarenakan masih terlihat adanya pemungutan biaya yang lain diluar pungutan yang ada yaitu biaya administrasi sehingga untuk membuat pelayanan akta kelahiran bisa mencapai Rp. 50.000,- persatu pelayanan akta kelahiran.

Wawancara dengan kepala Disduk Capil, tanggal 20 februari 2019 adalah; Pembuatan akte kelahiran tersebut sudah gratis , tapi karna banyak nya calo maka nya masyarakat tidak tau bahwa semua urusan di Disduk Capil ini gratis.

Dari hasil observasi penulis maka diketahui telah biaya pengurusan akta kelahiran ini adalah gratis namun masih ada juga masyarakat yang harus mebayar biaya dengan oknum tertentu hal ini dikatakan agar prosesnya lebih cepat selesai.

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa biaya dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi sehingga seluruh masyarakat mengetahui dengan jelas setiap syarat dan aturannya.

e. Adanya rasa aman

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan public mulai dari dilengkapi persyaratan teknis atau administrative sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan, yaitu paling lama untuk satu pelayanan selama 3 – 5 hari penyelesaian suatu pelayanan pembuatan pelayanan akta kelahiran, serta pengurusan segala surat lainnya harus diperhatikan Ketepatan Waktu, jangan sampai mengundur –undur waktu.

Indikasinya :

1. Paling lama 5 hari kerja
2. Sesuai dengan SOP

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden (masyarakat) dalam ketepatan waktu maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.6 Distribusi penilaian terhadap jawaban responden pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Paling lama 5 hari kerja	23 (43%)	30 (57%)	-	29 (100%)
2	Sesuai dengan SOP	12 (23%)	13 (24%)	28 (29%)	29 (100%)
	Jumlah	35	43	28	58
	Rata-rata	18	21	14	29
	Persentase	34%	39%	26%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019.

Dari Tabel tersebut dapat diketahui bahwa yang menyatakan ketepatan waktu itu baik adalah 18 orang atau (34%) dikarenakan aparat Disdukcapiltelah

memenuhi janji dalam menyelesaikan sebuah pelayanan akta kelahiran maupun serta pengurusan segala surat lainnya yaitu \pm 3 hari, dan yang menyatakan cukup baik adalah 21 orang dikarenakan sering terlihat masih ada masyarakat yang lambat mengambil pelayanan akta kelahiran yang sudah selesai selama 3 hari, dan yang menyatakan kurang baik adalah 14 orang atau (26%) dikarenakan pembuatan pelayanan akta kelahiran maupun surat lainnya itu bisa mencapai \pm 3 hari lebih hingga 7 hari bahkan 14 hari.

. Wawancara dengan kepala Disduk Capil, tanggal 20 februari 2019 adalah ; paling lama 5-7 hari kerja, kendalanya sama tandatangan kepala Disduk Capil kadang keluar Kota dan kendala nya dari belangko nya yang habis.

Dari hasil observasi penulis maka diketahui adanya rasa aman dalam pengurusan akta kelahiran namun masih ada juga masyarakat yang harus membayar biaya dengan oknum tertentu.

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa rasa aman bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi.

f. Bertanggung jawab

Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, adalah pejabat yang bertanggung jawab terhadap suatu pelayanan umum yang diberikan pada masyarakat yaitu pejabat yang memegang jabatan tersebut seperti Kasi Pelayanan yang bagus terhadap pegawai dan masyarakat.

Adapun indikasinya :

- .Menerima keluhan
- Menerima saran

Disamping itu dapat juga dilihat disini tanggapan dari masyarakat mengenai keadilan dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.7 Distribusi penilaian terhadap jawaban responden dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian		Jumlah	
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Menerima Keluhan	10 (19%)	40 (76%)	3 (5%)	29 (100%)
2	Menerima saran	13 (24%)	20 (38%)	20 (38%)	29 (100%)
	Jumlah	23	60	23	58
	Rata-rata	12	30	11	29
	Persentase	23%	56%	21%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa, yang menyatakan keadilan itu baik adalah 12 orang atau (23%) dikarenakan bahwa Aparat Disdukcapil tidak ada membedakan antara WNA dan WNI dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran serta pengurusan segala surat lainnya sedangkan yang menyatakan cukup baik adalah 30 orang atau (56%) dikarenakan masih ada perbedaan antara WNA dan WNI dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran serta pengurusan segala surat lainnya, dan yang menyatakan kurang baik adalah 11 orang atau (21%) dikarenakan bahwa Aparat Disdukcapil masih membedakan antara WNA dan WNI, terutama apabila membayar lebih maka akan didahulukan pembuatannya sedangkan WNI yang bayarnya sedikit akan menurut prosedur yang ada.

Wawancara dengan kepala Disduk Capil, tanggal 20 februari 2019 adalah banyak keluhan dari masyarakat contoh nya dari lama nya pembuatan akte lahiran dan habis nya blangko

Dari hasil observasi penulis maka diketahui tanggung jawab dalam pengurusan akta kelahiran cukup baik karena telah di lakukan sesuai prosedur yang ada dan sesuai SOP.

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tanggung jawab pegawai dalam pengurusan bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah bagus namun perlu ditingkatkan lagi karena masih ada keluhan keterlambatan penyelesaian.

g.Fasilitas pelayanan

Lokasi pelayanan, adalah suatu tempat/lokasi untuk melakukan pelayanan umum yang keberadaannya tidak berpindah-pindah dan mudah dijangkau oleh masyarakat yaitu keberadaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan

Indikasinya adalah :

- Ada nya ruang tunggu
- Sarana parkir

Selanjutnya dapat pula dilihat disini tanggapan dari masyarakat dalam hal keterbukaan dari aparat Disdukcapildalam pemberian pelayanan dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran serta pengurusan dan pembautan suerat lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.8 Distribusi penilaian terhadap jawaban responden(Masyarakat) tentang Lokasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya ruang tunggu	10 (19%)	40 (76%)	3 (5%)	29 (100%)
2	Sarana parkir	13 (24%)	20 (38%)	20 (38%)	29 (100%)
	Jumlah	23	60	23	58
	Rata-rata	12	30	11	29
	Persentase	23%	56%	21%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019.

Dari data tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa mengenai keterbukaan dalam pembeiran pelayanan pad amsyarakat dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran dan pengurusan suart lainnya dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari tanggapan responden, yaitu 10 orang yang menyatakan baik atau (23%) dikarenakan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.terlihat bahwa telah dilakukan penelitian terlebih dahulu terhadap persyaratan yang ada, guna dilakukan pencegahan terhadap pengulangan pembuatan. Sedangkan yang menyatakan cukup baik adalah 30 orang atau (56%) dikarenakan masih terlihat sering terjadi pembuatan terhadap persyaratan yang ada hal ini membuat masyarakat menjadi malas untuk berurusan lagi, dan yang menyatakan kurang baik ada sebanyak 11 orang atau (21%)

Wawancara dengan kepala Disduk Capil,tanggal 20 februari 2019 adalah; masih minim nya fasilitas di kantor Disduk Capil kampar ini contoh nya saja fasilitas di ruang tunggu`.

Dari hasil observasi penulis maka diketahui fasilitas yang tersedia di Disdukcapil telah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan kembali seperti ruang tunggu yang memadai dan lainnya .

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa fasilitas yang ada bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah perlu ditingkatkan lagi seperti ruang tunggu yang memadai sehingga masyarakat tidak jenuh menunggu.

h. Kemudahan akses

Kemudahan akses adalah ukuran kemudahan waktu, tempat, biaya dalam suatu objek

Indikasinya adalah :

- Mudah dijangkau
- Dekat dengan masyarakat

Selanjutnya dapat pula dilihat disini tanggapan dari masyarakat dalam hal keterbukaan dari aparat Disduk capil dalam pemberian pelayanan dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran serta pengurusan . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.9 Distribusi penilaian terhadap jawaban responden tentang Janji pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Mudah dijangkau	23 (43%)	30 (57%)	-	29 (100%)
2	Dekat dengan masyarakat	12 (23%)	13 (24%)	28 (29%)	29 (100%)
	Jumlah	35	43	28	58
	Rata-rata	18	21	14	29
	Persentase	34%	39%	26%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019.

Dari data tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa mengenai efesien dalam pembeiran pelayanan pad amsyarakat dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran dan pengurusan suart lainnya dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari tanggapan responden, yaitu 18 orang yang menyatakan baik atau (34%) dikarenakan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. terlihat bahwa telah dilakukan penelitian terlebih dahulu terhadap persyaratan yang ada, guna dilakukan pencegahan terhadap pengulangan pembuatan. Sedangkan yang menyatakan cukup baik adalah 21 orang atau (39%) dikarenakan masih terlihat sering terjadi pembuatan terhadap persyaratan yang ada hal ini membuat masyarakat menjadi malas untuk berurusan lagi, dan yang menyataka kurang baik ada sebanyak 14 orang taau (26%)

Wawancara dengan kepala Disduk Capil, tanggal 20 february 2019 adalah; Cukup mudah , karna kantor Disduk Capil berada di tengah – tengah kota bangkinang, jadi masyarakat tidak kesulitan menjangkau akses menuju kantor Disduk capil kampar.

Dari hasil observasi penulis maka diketahui adanya kemudahan akses dalam pengurusan akta kelahiran namun akses yang ada kadang-kadang sulit di jangkau bagi masyarakat Kampar bagian Kiri

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi.

I. Empaty

Standar pelayanan publik, adalah terdapatnya standar pelayanan dari masing-masing unit kerja dan sesuai dengan tugas dan kewenangannya, yaitu

adanya aturan yang jelas dalam bekerja seperti tidak bertele-tele dalam melayani masyarakat

Disamping itu dapat juga dilihat disini tanggapan dari masyarakat mengenai keadilan dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.10 Distribusi penilaian terhadap jawaban responden pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memperhatikan pelayanan	10 (19%)	40 (76%)	3 (5%)	29 (100%)
2	Memperhatikan kesalahan	13 (24%)	20 (38%)	20 (38%)	29 (100%)
	Jumlah	23	60	23	58
	Rata-rata	12	30	11	29
	Persentase	23%	56%	21%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa, yang menyatakan memperhatikan layanan (23%) masyarakat yang menyatakan cukup baik adalah 30 orang atau (56%) yang menyatakan kurang baik adalah 11 orang atau (21%) diakrenakan bahwa Aparat Disduk capil masih

Wawancara dengan kepala Disduk Capil, tanggal 20 februari 2019 adalah; dipehatikan, tapi sesuai dengan keadaan yang tadi SDM nya masih kurang

Dari hasil observasi dapat dikatakan pelayanan dalam memperhatikan layanan dan memperhatikan kesalahan masyarakat sudah dilaksanakan oleh pegawai kantor Disduk Capil tersebut

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa empaty bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi.

j. Kenyamanan

Informasi pelayanan, yaitu adanya informasi yang jelas dan baik pada masyarakat mengenai tugas dan kewenangan yang dipublikasikan kepada masyarakat yaitu setiap informasi yang disampaikan jelas bentuknya setiap hari.

Dan tanggapan dari masyarakat mengenai kenyamanan disini adalah adanya sanksi yang jelas bagi para pelanggan, baik kepada Aparat Pelayanan maupun masyarakat.

Untuk lebih jelasnya mengenai keamanandalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.11 Distribusi penilaian terhadap jawaban respondententang Informasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil..

No	Sub Indikator (Item Pertanyaan)	Kategori penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Menciptakan rasa aman	10 (19%)	23 (43%)	20 (38%)	29 (100%)
2	Memberikan rasa aman	5 (9%)	29 (55%)	19 (36%)	29 (100%)
	Jumlah	15	52	39	58
	Rata-rata	7	26	20	29
	Persentase	13%	49%	38%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa yang menyatakan Informasi pelayanan kepada masyarakat itu baik adalah 7 orang atau (13%) hal ini dikarenakan bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil itu telah ada

Informasi pelayanan yang jelas bagi para pelanggar aturan. Dan yang menyatakan cukup baik adalah 26 orang atau (49%) dikarenakan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat terutama pembuatan pelayanan akta kelahiran terlihat masih dilanggarnya kepastian hukum yang ada.

Sedangkan yang menyatakan kurang baik adalah 20 orang atau (38%) dikarenakan bahwa sanksi yang dibuat oleh aparat Disdukcapil tidak pernah dilakukan atau dilaksanakan hal ini menyebabkan banyaknya pelanggaran dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran terutama melalui orang ketiga (calo).

Wawancara dengan kepala Disduk Capil, tanggal 20 februari 2019 adalah; kurang baik , dikarenakan masih banyak nya Calo ditengah tengah masyarakat

Dari hasil observasi penulis maka diketahui adanya rasa aman dalam pengurusan akta kelahiran namun masih ada juga masyarakat yang harus membayar biaya dengan oknum tertentu.

Maka dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kenyamanan bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi keamanan dan kenyamanannya.

Dari sepuluh (10) indikator tersebut maka kiranya dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden yaitu :

Selain itu dapat juga disini mengenai rekapitulasi dari tanggapan masyarakat

Tabel V.12 Rekapitulasi Tanggapan responden tentang Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

No	Indikator	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1.	Pembatasan prosedur	18 (34%)	16(30%)	19(36%)	29 (100%)
2.	Kejelasan	17(32%)	29(47%)	11(21%)	29 (100%)
3.	Kepastian	7(13%)	26(49%)	20(38%)	29 (100%)
4.	Akurasi	12(23%)	30(56%)	11(21%)	29 (100%)
5.	Adanya rasa aman	18(34%)	21(39%)	14(26%)	29 (100%)
6.	Bertanggung jawab	7(13%)	34(64%)	12(23%)	29 (100%)
7.	Fasilitas pelayanan	12(23%)	30(56%)	11(21%)	29 (100%)
8.	Kemudahan akses	18(34%)	21(39%)	14(26%)	29 (100%)
9.	Empaty	12(23%)	30(56%)	11(21%)	29 (100%)
10.	Kenyamanan	7(13%)	26(49%)	20(38%)	29 (100%)
	Jumlah	118	299	123	290
	Rata-rata	12	26	12	29
	Persentase	23%	49%	23%	100%

Sumber, Data Lapangan 2019.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan masyarakat mengenai Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah dengan rata-rata baik 12 orang atau (23%), cukup baik 29 orang atau (49%) dan kurang baik 13 orang atau (23%) jadi dengan demikian kinerja pelayanan administrator Disdukcapil dapat dikategorikan kurang baik, sesuai dengan teknik pengukuran yang ada maka 23% berada pada interval antara 1% - 33% dengan kategori kurang Baik

Dengan demikian diketahui bahwa dari hasil kedua rekapitulasi tanggapan responden tersebut diketahui pelayanan aparatur pemerintah Disdukcapil Kampar dikatakan baik sebanyak 34 orang atau 43 %, cukup baik sebanyak 28 orang atau 35% dan kurang baik sebanyak 13 orang atau 17%. sesuai dengan teknik pengukuran yang ada maka 43% berada pada interval antara 34% - 66% dengan kategori cukup Baik

C. Hambatan Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Dari analisa yang telah dilakukan diatas diketahui bahwa Evaluasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masih kurang baik hal ini disebabkan dengan berbagai penyebab atau hambatan maka dari itu dapat dilihat disini beberapa hambatan mengenai pelayanan aparatur Disdukcapil tersebut yaitu ;

- Masih serba minim nya fasilitas di Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil
- Masih banyaknya calo yang menawarkan jasanya untuk meakukan suatu urusan di Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil
- Kurang disiplinnya pegawai dalam bekerja yang ditandai dengan adanya pemungutan biaya yang lebih dari semestinya

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pembatasan prosedur kesimpulan disini bahwa pembatasan prosedur di buat untuk membantu masyarakat agar lebih cepat dan mudah dalam pembuatan akta kelahiran sehingga tidak memakan waktu yang lama
2. Kejelasan bahwa kejelasan dalam pengurusan akta kelahiran ini cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi sehingga seluruh masyarakat mengetahui dengan jelas setiap syarat dan aturannya
3. Bahwa kepastian dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi sehingga seluruh masyarakat mengetahui dengan pasti apa saja yang di butuhkan dalam pembuatan akta kelahiran
4. Akurasi pelayanan biaya dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi sehingga seluruh masyarakat mengetahui dengan jelas setiap syarat dan aturannya
5. Rasa aman bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi
6. Tanggung jawab pegawai dalam pengurusan bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi karena masih ada keluhan keterlambatan penyelesaian
7. Fasilitas yang ada bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini kurang baik perlu ditingkatkan lagi seperti ruang tunggu yang memadai sehingga masyarakat tidak jenuh menunggu

8. Kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik namun perlu ditingkatkan lagi
9. empaty bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini telah baik
10. Bahwa kenyamanan bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran ini kurang baik dan harus ditingkatkan lagi

Maka dengan demikian dapat di katakan bahwa beberapa indicator yang baik adalah kejelasan,kepastian , akurasi dan kemudahan akses yang mana indicator ini telah dilakukan dengan baik oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Hambatan

Adapun yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil antara lain adalah : Masih serba minim nya fasilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

- Masih banyaknya calo yang menawarkan jasanya untuk meakukan suatu urusan di Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil
- Kurang disiplinnya pegawai dalam bekerja yang ditandai dengan adanya pemungutan biaya yang lebih dari semestinya

Saran

1. Sebaiknya dalam pembuatan pelayanan akta kelahiran serta pengurusan setiap surat harus disesuaikan dengan prosedur yang ada agar semua masyarakat agar dapat mengikuti prosedur yang ada, dan tidak ada prosedur yang terlangkahi.
2. Perlu ditingkatkan kepastian dalam penyelesaian setiap pengurusan akta kelahiran.

3. Akurasi pelayanan harus jelas karena telah ada aturan biaya gratis dalam pengurusan akta kelahiran
4. Perlu ditingkatkan tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan akta kelahiran
5. Diharapkan adanya perbaikan terhadap fasilitas yang ada di Disdukcapil Kampar terutama ruang tunggu.
6. Sebaiknya dalam ketepatan waktu penyelesaian urusan masyarakat, harus dapat diselesaikan dengan tepat yaitu 3 hari hingga 7 hari dan jangan sampai dalam waktu itu baru selesai \pm 7 hari dan mencapai 14 hari untuk 1 urusan.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

Dunn N William, 2003, *Analisa Kebijakan Publik*, Jakarta UGM Press Jogjakarta

Hasibuan Malayu 2012, *Pengantar Administrasi*, Putra Kita Jogjakarta

Manulang M 2010, *Dasar-dasar Manajemen dan Organisasi*, Ghalia Indonesia Jakarta

Maulidiah, Sri 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* CV Indra Prahasta Bandung

Moenir AS, 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara, Jakarta

Nawawi: 2012 *Manajemen dalam Organisasi*, Rajawali Press Jakarta

Ndraha Taliziduhu 2003 *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) II*. Jakarta, PT. Rineka Cipta

_____, 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara, Jakarta

Siagian P Sondang 2014, *Administrasi pembangunan* Bumi aksara Jakarta

Solihin Ismail, 2009, *Pengantar manajemen* penerbit Erlangga Jakarta

Syafri Wirman, 2012 *Studi Administrasi Publik* penerbit Erlangga Jakarta

Tarmizi Yussa dan Hendry Andry, 2015, *Perilaku Etika Administrasi Publik* marpoyan Tujuh Pekanbaru

Terry GR 2012 *Intisari manajemen*, Jakarta, PT Bina Aksara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Perda Kabupaten Kampar Nomor 5 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan
SPM Kabupaten Kampar tentang Pengurusan Akta Kelahiran



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau