

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

**INOVASI PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KARIMUN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

**RUDI IRFANI
NPM : 147310273**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2019

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Skripsi yang sederhana ini aku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasihku kepada segenap hamba Allah SWT yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini

Sungguh aku tak mampu menggantikan kasihmu dengan apapun, tiada yang dapat ku berikan agar setara dengan pengorbananmu kasih sayangmu tak pernah bertepi cinta mu tak pernah berujung tiada kasih seindah kasihmu tiada cinta semurni cintamu ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi yaitu ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga

Semoga tuhan tetap melimpahkan rahmat dan karunia nya yang tiada terputus kepada ibu ku tercinta tak lupa pula kepada seluruh keluarga besar ku kakak abang dan juga keponakan keponakanku serta adik adik tercintaku dan juga kepada teman-temanku yang telah membantu baik materil maupun moril serta motivasiku dalam menyelesaikan studi

Semoga Allah membahwas amal baik beliau dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Amin...

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau” dengan tepat waktu. Penelitian ini penulis ajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

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

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Masih banyak kekurangan dalam penulisan dan pengetikan serta kekurangan dari segi isi maupun kata-katanya. Demi tercapainya kesempurnaan usulan penelitian ini kritik dan saran yang mendukung sangat penulis harapkan dari pembaca untuk tercapainya kesempurnaan. Dalam usaha untuk menyelesaikan Skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama diskusi dari pihak-pihak yang berkopeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau. Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL
Yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr.H.Moris Adidi Yogia,M.Si. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang memberikan kesempatan untuk penulis melaksanakan penyusunan Skripsi pada saat ini.
3. Bapak Budi Muliando, S.IP., M,Si Selaku ketua prodi Ilmu Pemerintahan, yang telah membantu dan senantiasa meluangkan waktu utnuk memberikan saran dan masukan kepada saya dalam meyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. Monalisa, M.Si. Sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan serta saran dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Andriyus, S.Sos., M.Si Sebagai Pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan serta saran dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian proses penyusunan Skripsi yang sedang saya lakukan pada saat ini.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan selama ini kepada penulis.
7. Kepada kedua orang tua saya yang tetap setia dan selalu memberikan doa dan juga dukungan yang tak henti-hentinya kepada saya didalam proses penyelesaian Skripsi ini.

8. Kepada seluruh teman-teman yang ada di prodi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan juga membantu dalam segi moril ataupun materil.
9. Dan penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan peneltian di kantor tersebut, dan juga kepada masyarakat dan juga pedagang di pasar kodim kelurahan Padang Bulan yang telah bersedia memberikan tanggapannya kepada penulis yang bermanfaat di dalam penyempurnaan Skripsi ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Esa semoga jasa baik Beliau itu dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, amin ya robbal alamin.

Akhirnya Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti bagi setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 18 Desember 2019
Penulis,
Ttd

Rudi Irfani
NIM. 147310273

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	21
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	21
1. Tujuan.....	21
2. Kegunaan.....	22
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	23
1. Konsep Pemerintahan.....	23
2. Konsep Pemerintahan Daerah.....	28
3. Konsep Inovasi.....	30
4. Konsep Inovasi Daerah.....	37
5. Konsep Reformasi Birokrasi.....	38
6. Konsep Inovasi Pelayanan Publik.....	40
7. Konsep Standar Pelayanan.....	43
B. Penelitian Terdahulu.....	45
C. Kerangka Pikir.....	46
D. Konsep Operasional.....	47
E. Operasional Variabel.....	49
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Informan Penelitian.....	52
D. Jenis dan Sumber Data.....	52

E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Jadwal Kegiatan Penelitian	58

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
B. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.....	63
C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	66

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	67
B. Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.....	68
1. Inovasi Produk Layanan	72
2. Inovasi Proses Layanan.....	81
3. Inovasi Metode Layanan	92
4. Inovasi Kebijakan Layanan.....	97
5. Inovasi Sistem Layanan	100
C. Kendala yang Dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Melakukan Inovasi Pelayanan Pembuatan atau Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun.....	112

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA	119
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	120
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Banyaknya Akta Kelahiran Yang Dikeluarkan Menurut Kecamatan Di Kabupaten Karimun Tahun 2015-2016	17
II.1 : Penelitian Terdahulu Terkait Inovasi Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	45
II.2 : Operasionalisasi Variable Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	49
III.1 : Jumlah Informan dan Key Informan Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun	52
III.2 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun	58
IV.1 : Nama, Luas Wilayah dan Jumlah Kelurahan Per-Kecamatan	62
IV.1 : Misi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.	64
V.1 : Identitas Resonden Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Peneitian Yang Berjudul Tentang Inovasi Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun	47
IV.1 : Peta Daerah Aliran Sungai Di Wilayah Kabupaten Karimun	61
IV.2 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun	66
V.1 : Diagram Bar penerbitan akta kelahiran menurut jenis kelamin di Kabupaten Karimun per Desember Semester II Tahun 2018	70
V.2 : Diagram Bar jenis kelahiran di Kabupaten Karimun per Desember Semester II Tahun 2018	71
V.3 : Diagram Bar Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun per Desember Semester II Tahun 2018	74
V.4 : Dokumentasi Terkait Dengan Proses Pelaksanaan Program Dilapangan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun	80
V.5 : Dokumentasi Terkait Dengan Proses Pelaksanaan Program Sosialisasi Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun	88
V.6 : Susunan Pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2019	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Daftar Wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terkait Dengan Penelitian Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	120
2 : Daftar Wawancara Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Terkait Dengan Penelitian Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	127
3 : Daftar Wawancara Seksi Inovasi Pelayanan Pada Disdukcapil Kabupaten Karimun Terkait Dengan Penelitian Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	135
4 : Daftar Wawancara Masyarakat Terkait Dengan Penelitian Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	143
5 : Foto Dokumentasi Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	150
6 : Dokumentasi Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau terkait dengan judul Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	157
7 : Surat Rekomendasi Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun Terkait Judul Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	159
8 : Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol Terkait Judul Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	160
9 : Surat Balasan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Terkait Judul Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	161

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Rudi Irfani
NPM : 147310273
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau

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

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

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

Pekanbaru, 18 Desember 2019
Pelaku Pernyataan,

Rudi Irfani

INOVASI PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KAIRMUN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

ABSTRAK

Oleh
Rudi Irfani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan atau Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun. Indikator dari penelitian ini adalah Produk, Proses, Metode, Kebijakan, Sistem. Tipe penelitian yang berlokasi di Kabuten Karimun ini adalah Survey Deskriptif, yaitu memprioritaskan wawancara sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang di teliti. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, Seksi Inovasi Pelayanan Pada Disdukcapil Kabupaten Karimun, Masyarakat yang Melakukan Pengurusan Akta Kelahiran Di Disdukcapil. Adapun Tekhnik Sensus untuk informan pegawai dan teknik *Purposive Sampling* untuk informan masyarakat, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan teori cresswell. Berdasarkan proses penelitian yang dugunakan dengan teknik dan pengumpulan data seperti diatas maka penulis menemukan kesimpulan pada penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun selama ini juga masih bisa dikatakan dilakukan dengan menggunakan metode pada umumnya yang mana masyarakat masih harus mengantri lama dan juga harus melalui prosedur yang panjang, diluar dari hal tersebut, untuk memenuhi kepuasan dari masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun juga belum mampu menyediakan sarana dan prasarana yang layak dalam segi ketersediaan sarana ruang tunggu serta fasilitas di dalamnya seperti sirkulasi udara yang kurang baik, pencahayaan yang minim, dan pengeras suara untuk memanggil nomor antrian yang tidak tersedia.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Akta Kelahiran.

***Innovation Of Birth Data Management Services By Population And Civil
Registration In Kairmun District, Riau Island Province***

Abstract

By
Rudi Irfani

This study aims to determine Service Innovation in the Manufacture or Management of Birth Certificates at the Population and Civil Registry Office in Karimun Regency. Indicators of this research are Products, Processes, Methods, Policies, Systems. This type of research located in Kabuten Karimun is a Descriptive Survey, which prioritizes interviews as a data collection tool and the data collected with this tool are then used as the main raw material for analyzing the empirical conditions of the objectivity of the existence of research objectives at the location being examined. The informants in this study were the Head of the Population and Civil Registration Office of Karimun Regency, the Civil Registration Service Section of Karimun Regency, the Service Innovation Section of Disdukcapil in Karimun Regency, the Community that Conducted a Birth Certificate in Disdukcapil. The Census Techniques for employee informants and the Purposive Sampling technique for community informants, the types and data collection techniques used in this study consisted of, primary data collected using interviews and secondary data collected using observation and documentation techniques. While the data analysis technique used is using the Creswell theory. Based on the research process that is used with the techniques and data collection as above, the authors find the conclusion in this study that the services provided by the Office of Population and Civil Registration of Karimun Regency so far can still be said to be done using methods in general where the community still has to queue for a long time and also have to go through a long procedure, apart from that, to meet the satisfaction of the community, the Population and Civil Registry Office of Karimun Regency also has not been able to provide adequate facilities and infrastructure in terms of the availability of waiting room facilities and facilities inside such as air circulation poor lighting, minimal lighting, and loudspeakers to call queue numbers that are not available.

Keywords: *Service, Innovation, Birth Certificate.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam mewujudkan cita-cita Negara Republik Indonesia yang dilandaskan oleh pembukaan Undang-undang Dasar 1945, Negara Indonesia dibagi dalam satuan-satuan kecil sesuai Pasal 18 Ayat (1) Undang-undang Dasar 1945, disebutkan bahwa Negara Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi menjadi kabupaten dan kota dimana tiap-tiap kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan Undang-undang.

Tindak lanjut dari pasal 18 ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 adalah dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sejalan dengan arus semangat reformasi yang telah tergulir diharapkan aparatur pemerintah yang dapat mendukung kelancaran dan kepaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara, dengan memberikan kinerja yang baik selain itu diharapkan tindakan-tindakan yang merugikan negara dan masyarakat dapat ditanggulangi dan terberantas.

Pembentukan pemerintah daerah telah diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah daerah yaitu dimana dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah terbagi 3 (Tiga) klasifikasi yaitu, urusan pemerintahan Absolut, konkuren, dan urusan pemerintah umum. urusan pemerintahan absolut merupakan urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pusat, urusan pemerintahan konkuren merupakan urusan pemerintahan yang di bagi antara pemerintahan pusat, pemerintahan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan pemerintah wajib dan urusan pemerintahan pilihan. urusan pemerintahan wajib terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Berdasarkan Pasal 12 Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menjelaskan:

- 1) Urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
 - d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
 - e. Ketentraman, ketertiban, dan perlindungan masyarakat,
 - f. Sosial
- 2) Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:
 - a. Tenaga kerja
 - b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
 - c. Pangan
 - d. Pertanahan

- e. Lingkungan hidup
 - f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
 - g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
 - h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
 - i. Perhubungan
 - j. Komunikasi dan informatika
 - k. Koperasi, usaha kecil dan menengah
 - l. Penanaman modal
 - m. Kepemudaan dan olahraga
 - n. Statistik
 - o. Persandian
 - p. Kebudayaan
 - q. Perpustakaan dan
 - r. Kearsipan
- 3) Urusan pemerintahan pilihan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) meliputi:
- a. Kelautan dan perikanan
 - b. Pariwisata
 - c. Pertanian
 - d. Kehutanan
 - e. Energi dan sumber daya mineral
 - f. Perdagangan
 - g. Perindustrian dan
 - h. transmigrasi

Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan ketentuan dan kepedulian aparatur pemerintah dalam menangani keluhan masyarakat. Kinerja merupakan hasil Evaluasi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Stephen Robbins (dalam Pasolong, 2007:176).

Apa bila dilihat dari sisi pelayanan, undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah memberikan perluasan kewenangan pada tingkat pemerintah daerah, yang dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang sering kali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Pegawai Negeri Sipil pada pemerintah daerah, merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tepatnya Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitas dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat yang pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat/*publik service*.

Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak dari pada pelaksana pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu proaktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang

ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkoordinir segala tuntutan yang ada. Meningkatkan tuntutan tersebut maka akan terjadi juga peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah.

Apalagi jika dilihat dari birokrasi pemerintahan yang sekarang sedang berjalan, pemerintah daerah dituntut untuk menata kembali format organisasi pemerintahan dan aktivitasnya. Selama ini pemerintahan yang dijalankan belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan kinerja aparatur yang masih lemah. Secara substantif, menurut Rasyid (2002:48), tugas pokok pemerintahan dibagi dalam 3 (tiga) fungsi pokok, yakni:

1. Pelayanan (*service*)
2. Pemberdayaan (*empowerment*)
3. Pembangunan (*development*)

Dari ketiga fungsi diatas, fungsi pelayanan memegang peranan yang paling penting dari suatu pemerintahan, khususnya pemerintahan yang ada di daerah, karena dari pelayanan itulah akan diketahui kualitas suatu pemerintahan.

Berlakunya keotonomian daerah ini tentunya semua daerah mengenal yang dinamakan perubahan dan tidak terlepas dari sebuah kewajiban yang menjadi beban terhadap yang memikulnya. Tidak terkecuali juga sampai kepada tingkat yang dibawahnya, misalnya kawasan kelurahan yang yang dipimpin oleh seorang lurah, yang diangkat oleh bupati/walikota yang berasal dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan dibidang teknis pemerintahan.

Kelurahan merupakan unsur bagian dari pemerintahan kabupaten/kota yang mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh walikota.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah . produk hukum ini berisi XI Bab dan 36 pasal,ditetapkan tanggal 14 september 2017 dan diundangkan 15 september 2017 di Jakarta. Produk hukum ini tercatat dalam lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 No 206 dan tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123, Inovasi Daerah Adalah Semua Bentuk Pembaharuan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Inovasi daerah pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik, secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan public, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah, melainkan dibuka kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk mengusulkan inovasi daerah.

Inovasi daerah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah daerah didefinisikan sebagai semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.inovasi daerah dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, yaitu inovasi tata kelola pemerintahan, inovasi pelayanan publik,dan/atau inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah. Satu idea tau gagasan untuk dapat menjadi inovasi daerah harus melalui tahapan yang secara rinci diatur dalam pemerintah ini.

Pengaturan mengenai pelaksanaan inovasi daerah dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah masih bersifat umum dan membutuhkan pengaturan yang lebih rinci untuk dapat diimplementasikan. Untuk itu, peraturan pemerintah ini menguraikan secara lebih rinci pelaksanaan inovasi daerah dalam beberapa tahapan yang dimulai dari pengusulan, penetapan, uji coba, sampai pada penerapan inovasi daerah terkait. Selanjutnya, terhadap penerapan inovasi daerah dilakukan penilaian dan pemberian penghargaan oleh menteri kepada pemerintah daerah atau oleh pemerintah daerah kepada individu dan perangkat yang inovasi daerahnya berhasil diterapkan. Inovasi daerah disuatu sisi merupakan peluang bagi daerah untuk berkreatifitas dan berkarya melahirkan ide dan gagasan dalam rangka menciptakan terobosan baru untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah, namun disisi lain, inovasi daerah dapat pula berpotensi menyebabkan terjadinya penyalahgunaan wewenang. Berkaitan dengan itu, dalam peraturan pemerintah ini diatur batasan tegas mengenai hal tersebut, yaitu dengan pengaturan secara rinci dan jelas mengenai prinsip, criteria dan mekanisme inovasi daerah sebagai suatu kebijakan daerah. Hal tersebut sangat penting untuk menghindari adanya penyalahgunaan wewenang. Ruang lingkup peraturan pemerintah ini meliputi, bentuk dan kriteria inovasi daerah, pengusulan dan penetapan inisiatif inovasi daerah, uji coba inovasi daerah, penerapan, penilaian, dan pemberian penghargaan inovasi daerah, diseminasi dan pemanfaatan inovasi daerah, pendanaan, informasi inovasi daerah, pembinaan dan pengawasan

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* (terobosan) untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor

publik. Bagi sector publik berinovasi lebih merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip good governance yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. (Suwarno, 2008:26). Inovasi pelayanan publik adalah cara-cara, upaya-upaya maupun pelayanan baru yang dilakukan organisasi publik yang dituntut melakukan berbagai pembaruan mengikuti perkembangan jaman yang dinamis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang maupun jasa bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam rangka upaya pewujudan reformasi birokrasi.

Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Muluk (2008:45) membagi inovasi sector publik ke dalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik dan tipologi masing-masing sebagai berikut:

1. Inovasi Produk Layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan kriteria penentuan:
 - a. Inovasi ini dipakai atau dinikmati secara langsung oleh pelanggan.
 - b. Organisasi terlibat secara langsung, aktif, dan penuh melalui proses internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dinikmati pelanggan tersebut.
 - c. Inovasi produk disebut sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan meningkat kualitasnya; atau produk yang diciptakan merupakan produk baru yang tidak ada presedennya.
2. Inovasi Proses Layanan adalah inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi

perubahan organisasi prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Kriteria penentuan:

- a. Inovasi ini dilaksanakan pada level tata laksana rutin.
 - b. Inovasi disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif.
 - c. Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang.
 - d. Bagi organisasi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, indikator kesuksesan adalah peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Inovasi Metode Layanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Kriteria penentuan:
- a. Bentuk dari inovasi ini adalah kebijakan organisasi yang menggariskan cara baru dalam melakukan proses kerja organisasi.
 - b. Inovasi ini dilakukan ketika cara atau metode lama yang digunakan organisasi dirasa tidak lagi efektif dan menguntungkan.
 - c. Mengingat inovasi ini bersifat makro dan dapat diterapkan untuk bidang yang luas.
4. Inovasi Kebijakan adalah mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Kriteria penentuan:
- a. Inovasi ini lahir dari perubahan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan.
 - b. Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama.

- c. Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma.
5. Inovasi Sistem adalah mencakup cara baru yang diperbarui dalam berinteraksi dengan actor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in government*).

Kriteria penentuan:

- a. Inovasi sistem dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan mekanisme yang dilakukannya untuk berhubungan dengan stakeholders selama ini tidak efektif dan menguntungkan.
- b. Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi.
- c. Inovasi sistem biasanya akan membuat sumberdaya dan kemampuan yang dikerahkan dari SDM internal organisasi berkurang.

Salah satu Dinas Pendudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karimun melakukan tugas dan fungsinya yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 Tentang pembentukan susunan organisasi dinas daerah kabupaten karimun, dinas kependudukan catatan sipil dan keluarga barencana kabupaten karimun berubah menjadi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun merupakan instansi perangkat daerah dipimpin oleh seorang kepala dinas bertanggung jawab langsung kepada bupati Karimun. tugas dan fungsi instansi Perangkat Daerah dijabarkan dalam Keputusan Bupati Karimun Nomor 6 Tahun 2011 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun yang mempunyai tugas membantu Bupati Karimun dalam

penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun menyelenggarakan fungsi :

1. Merumuskan kebijakan umum dan teknis operasional di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta bidang informasi dan pengolahan data kependudukan.
2. Melaksanakan koordinasi dan pengendalian seluruh kegiatan pada unit kerja dinas
3. Pelaksanakan kebijakan dan pelayanan bidang pendaftaran dan migrasi penduduk bidang pencatatan sipil dan bidang informasi dan pengolahan kependudukan dan Melaksanakan kegiatan lain sejenis sesuai dengan kebijakan Bupati.

Dalam menjalankan pemerintahan umum. Selain dari itu terdapat Jenis pelayanan ataupun pengurusan yang dilaksanakan pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Jenis pelayanan atau pengurusan yang dilakukan dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau adalah sebagai berikut :

1. Penerbitan Akta Kematian
2. Penerbitan Akta Kelahiran
3. Pembuatan Ahli waris
4. Akta Perceraian
5. Akta Perkawinan Penerbitan Kartu Keluarga/Kartu Keluarga Pendatang (KK/KKP)
6. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk/Kartu Identitas Pendatang (KK/KKP)
7. SKM(Surat Keterangan Mendapatkan) KK+KTP
8. Legalisir Akta
9. Surat Pindah

Catatan Sipil juga merupakan pencatatan mengenai peristiwa perdata yang dialami oleh seseorang atau untuk memastikan status perdata seseorang. Ada lima peristiwa hukum dalam kehidupan manusia yang perlu dilakukan pencatatan, yaitu :

1. Kelahiran, menentukan status hukum seseorang sebagai subyek hukum pendukung hak dan kewajiban.
2. Perkawinan, menentukan status hukum seseorang sebagai suami atau isteri dalam ikatan perkawinan menurut hukum.
3. Perceraian, menentukan status hukum seseorang sebagai janda atau duda yang bebas dari ikatan suatu perkawinan.
4. Kematian, menentukan status hukum seseorang sebagai ahli waris, sebagai janda atau duda dari almarhum/almarhumah.
5. Penggantian nama, menentukan status hukum seseorang dengan identitas tertentu dalam hukum perdata.

Selain dari itu Fungsi Catatan Sipil ialah untuk memperoleh kepastian hukum tentang status perdata seseorang yang mengalami peristiwa hukum. Kepastian hukum sangat penting dalam setiap perbuatan hukum, apakah ada hak dan kewajiban hukum yang sah antara pihak-pihak yang berhubungan hukum tersebut.

- a. Kepastian hukum mengenai Kelahiran, menentukan status perdata seseorang apakah sudah dewasa atau belum dewasa.
- b. Kepastian hukum mengenai Perceraian menentukan status perdata seseorang untuk bebas mencari pasangan hidup.
- c. Kepastian hukum mengenai Kematian, menentukan status perdata seseorang sebagai ahli waris maupun keterbukaan ahli waris.

Akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena akta kelahiran merupakan sebuah wujud berupa selebar kertas yang dikeluarkan oleh negara berisi informasi mengenai identitas anak yang dilahirkan yaitu nama anak,

tanggal lahir, jenis kelamin anak, nama orang tua, serta tanda tangan pejabat yang berwenang. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen resmi negara sebagai bukti keabsahan status hubungan perdata seorang anak. Berdasarkan akta, seorang anak bisa mengetahui siapa orangtuanya yang sah menurut hukum negara.

Suatu peristiwa kelahiran yang dilaporkan pada kantor catatan sipil akan di catat dalam daftar catatan sipil. Sedangkan bagi yang bersangkutan akan diberikan akta kelahiran (kutipan). Berdasarkan UU Perkawinan Pasal 42-45, pada intinya, anak yang dilahirkan melalui perkawinan yang sah dan tercatat dalam dokumen negara, maka anak itu berhak mendapatkan hak-hak yang harus diterima dari Orangtua. Dengan memiliki akta kelahiran maka akan mempermudah si anak dalam menjalani kehidupannya kelak karena si anak akan memiliki akses ke segala bidang kehidupan. Adapun kegunaan akta kelahiran antara lain :

- a. Salah satu syarat untuk bersekolah bagi si anak mulai dari sekolah taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi
- b. Salah satu syarat pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk (KTP)
- c. Untuk melamar pekerjaan termasuk menjadi anggota Tentara Nasional Indonesia(TNI) dan polisi Indonesia(POLRI)
- d. Untuk penggunaan hak pilih
- e. Pengurusan hak waris
- f. Pembuatan paspor
- g. Melaksanakan perkawinan
- h. Pembuatan SIM

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan mengenai pelayanan masyarakat yang baik yaitu :

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

Akta Kelahiran merupakan salah satu bentuk identitas yang wajib dimiliki setiap penduduk yang ada di Indonesia, dan hal ini juga menyangkut atas perlindungan hukum untuk didapatkan setiap orang. Hal ini diatur pada Pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak:

1. Identitas diri setiap Anak harus diberikan sejak kelahirannya.
2. Identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran.
3. Pembuatan akta kelahiran didasarkan pada surat keterangan dari orang yang menyaksikan dan/atau membantu proses kelahiran.
4. Dalam hal Anak yang proses kelahirannya tidak diketahui dan Orang Tuanya tidak diketahu keberadaannya, pembuatan akta kelahiran untuk Anak tersebut didasarkan pada keterangan orang yang menemukannya dan dilengkapi berita acara pemeriksaan kepolisian.

Pelaporan kelahiran anak sebenarnya juga sudah diatur dalam pasal terbaru yaitu di dalam Pasal 27 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (“UU 24/2013”):

- (1) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Berdasarkan pasal tersebut, jelas bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 hari sejak kelahiran untuk dicatatkan pada Register Akta Kelahiran dan diterbitkan Kutipan Akta Kelahiran

Dengan demikian akta kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tua. Adapun fungsi akta kelahiran adalah ;

1. Menunjukkan hubungan anak dan orang tua secara syah didepan hukum. Karena di dalam akta tersebut terdapat nama bapak serta ibu dari si anak.
2. Merupakan bukti kewarganegaraan dan identitas anak dari awal anak dilahirkan dan diakui oleh Negara.

Dengan adanya akta kelahiran ini, anak secara yuridis berhak mendapatkan perlindungan antarlain hak-hak kewarganegaraannya, hak atas pendidikan, hak atas kesehatan, hak atas pemukiman, dan hak atas perlindungan

sosial. Sebenarnya jika masyarakat terlambat mengurus Akte kelahiran tersebut, mereka harus berurusan dengan pengadilan untuk melakukan sidang keterlambatan dan membayar denda atas keterlambatan pengurusan Akta Kelahiran tersebut, denda keterlambatan yang harus dikeluarkan yaitu maksimal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah)

Namun dengan adanya keluhan dari masyarakat tentang harus mengeluarkan biaya kembali jika ingin mengurus pengurusan keterlambatan akte tersebut, maka berlakulah Undang-Undang yang baru yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang tersebut adalah perubahan dari Undang-Undang NomoR 23 Tahun 2006, dengan keluarnya peraturan yang baru ini, maka masyarakat tidak perlu khawatir lagi tentang yang mana diharuskan membayar denda, apabila terlambat untuk mengurus akte kelahiran. Dengan keluarnya kebijakan tersebut sangat membuat masyarakat merasa lebih lega dan agak diringankan bebannya, tanpa harus berurusan dengan pengadilan dan juga tanpa harus mengeluarkan denda keterlambatan, namun sangat disayangkan, dengan adanya kemudahan yang diberikan, masih saja ada masyarakat yang juga enggan mengurus Akta Kelahiran anaknya tepat pada waktunya, karena kebijakan baru ini dikeluarkan bertujuan untuk memudahkan dan meringankan beban masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri sudah sejak tahun 2013 menghimbau dan sudah mengeluarkan surat edaran yang menyatakan tentang jika terlambat mengurus Akta Kelahiran tidak perlu lagi berurusan dengan pihak pengadilan, cukup melapor kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, maka dari pihak Dinas sendiri akan mengeluarkan surat keputusannya dan akan segera mengeluarkan

Akta Kelahiran tersebut apabila persyaratan yang tertulis sudah semuanya terpenuhi dalam waktu 2 minggu.

Dengan keluarnya kebijakan tersebut sangat membuat masyarakat merasa lebih lega dan agak diringankan bebannya, tanpa harus berurusan dengan pengadilan dan juga tanpa harus mengeluarkan denda keterlambatan, namun sangat disayangkan, dengan adanya kemudahan yang diberikan, masih saja ada masyarakat yang juga enggan mengurus Akta Kelahiran anaknya tepat pada waktunya, karena kebijakan baru ini dikeluarkan bertujuan untuk memudahkan dan meringankan beban masyarakat.

Tabel I.I : Banyaknya Akta Kelahiran Yang Dikeluarkan Menurut Kecamatan Dikabupaten Karimun Tahun 2016-2018

No	Kecamatan	Akta Kelahiran Yang Dikeluarkan		
		2016	2017	2018
1	Moro	119	486	408
2	Durai	31	181	200
3	Kundur	257	675	701
4	Kundur Utara	127	248	270
5	Kundur Barat	143	303	421
6	Ungar	101	143	117
7	Belat	120	173	170
8	Karimun	713	1010	2026
9	Buru	110	189	209
10	Meral	730	951	924
11	Tebing	448	564	694
12	Meral Barat	290	321	428
Jumlah		3189	5801	6568

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Karimun Kepri 2018

Selain dari itu juga bahwa Kabupaten karimun banyak terdiri dari berbagai pulau dan juga Jarak untuk menuju kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun yang jauh dan belum ada angkutan umum yang melewatinya. Sehingga yang punya kendaraan pribadi yang banyak melakukan

pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun, delapan (8) dari 12 (dua belas) kecamatan di kabupaten karimun merupakan kecamatan yang berbeda pulau dengan kabupaten karimun yaitu kecamatan Moro, Durai, Kundur, Kundur Utara, Kundur Barat, Ungar, Belat dan Buru. dilihat dari tabel Akta kelahiran yang dikeluarkan hanya masyarakat setempat atau yang memang berada satu tanah yaitu pada kecamatan karimun, sedangkan jika dilihat dari tingkat terendah dalam pengurusan akta yaitu pada kecamatan Ungar dimana kecamatan tersebut terletak jauh dari Kabupaten karimun dan berbeda pulau, sehingga masyarakat yang tinggal di pelosok biasanya mengurus pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran dengan menyerahkan seseorang yang dekat dengan hubungannya dengan birokrasi atau calo walaupun harus membayar lebih. Disisi lain informasi yang diperoleh dari petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran ini, menyatakan bahwa kesulitan yang sedang dihadapi justru karena masyarakat tidak paham tentang prosedur pengurusan, sehingga pelayanan diberikan terkesan menyulitkan dan berbelit belit.

Berdasarkan peraturan Bupati No.20 Thun 2017 Tentang Percepatan Pencapaian Target Nasional Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiaran Penduduk usia 0-18 Tahun Kabuapten Karimun bahwa jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran yang terbesar adalah tahun 2016, bersama ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun melakukan berbagai kegiatan antara lain SAMA SELAMAT (Setiap Anak Memperoleh Akta Kelahiaran Setelah Lahir atau Menjelang Tamat Sekolah), pelayanan keliling Pencatatan Sipil dan jemput bola perekaman KTP-el, selain itu upaya yang dilakukan Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil akan melakukan pemberitahuan melalui pengumuman di Radio Canggai Putri, Dengan pemberitaan ini diharapkan masyarakat umum dapat mengetahui tata cara dan persyaratan pembuatan Akta Kelahiran serta mempunyai kesadaran betapa pentingnya memiliki akta kelahiran tersebut. Dan sesuai dengan peraturan Bupati No.20 Tahun 2017 Tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan Akta Untuk penerbitan Akta pencatatan sipil tidak dipungut biaya(gratis) .

Melalui program ini ,dalam Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian masyarakat tidak perlu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , karena inovasi program pengurusan terkhusus Akta Kelahiran ini setiap anak memperoleh akte kelahiran menjelang setelah lahir, program ini nantinya akan bekerja sama dengan pihak Rumah Sakit, Rumah Bersalin, Puskesmas, dan Bidan-bidan praktek. Dengan begitu orang tua maupun anggota keluarga yang ingin mengurus Akta Kelahiran dan Kematian tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bagi para masyarakat yang mengurus cukup memberikan data mereka kepada petugas yang ada di Rumah Sakit, Rumah Bersalin, Puskesmas dan Bidan-bidan praktek yang menangani Kelahiran anak tersebut dan bagi yang baru mengurus akta kelahiran akan langsung diberi tiga kartu, yaitu Akta kelahiran, Kartu Keluarga(KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Adapun Standar Operasional Prosedur pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 Tentang pembentukan susunan organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, masyarakat diberi

waktu diatas 14 hari atau diatas 2 minggu untuk mendapatkan Akta Kelahiran oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karimun.

Adapun syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Karimun adalah:

1. Mengisi formulir permohonan pencatatan kelahiran bermatrai 6000 rupiah
2. Surat keterangan kelahiran dari dokter, bidan dan atau yang menolong kelahiran (kalu tidak ada digantikan dengan surat pernyataan kelahiran dari orang tua diketahui kepala desa/Lurah)
3. Fotokopi surat nikah/akta nikah dilegaliser Kantor Urusan Agama(KUA)/ Catatan Sipil(Non Muslim)
4. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk(KTP) Elektronik yang masih berlaku dan Kartu Keluarga Orang tua
5. Surat kuasa Bermatrai 6000 Rupiah apabila pencatatannya dikuasakan
6. Fotokopi KTP 2 orang yang masih berlaku

Dalam penetapannya ada sumber hukum akta kelahiran yaitu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 27 ayat 1 yang berbunyi; Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60(enam puluh) hari sejak kelahiran. Pengurusan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya(gratis) terdapat dalam pasal 79A.

Demi meningkatkan kecakapan dan kelancaran tugas yang akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri dan ditambah dengan daerah/pulau-pulau jangkauan dikabupaten karimun yang sangat jauh. Sehingga dalam pelaksanaannya, penulis tertarik untuk meneliti tentang Inovasi Pelayanan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Kepulauan Riau sejauh ini sudah berjalan maksimal atau tidak dalam pengurusan trobosan baru ini.

Adapun fenomena-fenomena yang mendasari penulis melakukan penelitian tersebut adalah:

1. Berdasarkan hasil Pra-Survey yang telah penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fenomena bahwa proses pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun belum berjalan secara efektif dan efisien dari segi waktu penyelesaian berkas administrasi kependudukan dimana masyarakat harus menunggu waktu yang cukup lama untuk mendapatkan berkas akta kelahiran keluarga mereka.
2. Penulis menemukan fenomena dimana masyarakat masih kurang memahami prosedur dalam proses pengurusan administrasi kependudukan khususnya di bidang akta kelahiran, hal ini tentunya menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dalam mensosialisasikan pelayanan mereka kepada masyarakat.
3. Penulis menduga bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun belum membuat sebuah inovasi kebijakan program yang berbeda dari tahun-tahun sebelumnya, khususnya dalam memberika terobosan cara mempermudah pelayanan dan mempersingkat waktu yang diperlukan masyarakat dalam mengurus berkas administrasi kependudukan mereka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari fenomena yang telah penulis sajikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menetapkan judul

penelitian yaitu **“Bagaimana Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau?”**

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui inovasi pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.
- b. Untuk Mengetahui Hambatan Yang Di Hadapi Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Melakukan Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan berguna untuk :

- a. Secara teoritis, dalam penelitian ini merupakan sebuah bahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu pemerintahan.
- b. Sebagai bahan masukan khususnya bagi Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang khususnya dalam pembuatan akta kelahiran.
- c. Bagi aktifitas akademika, dalam penelitian ini menjadi salah satu bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis akan mengemukakan beberapa teori yang penulis anggap relevan dengan permasalahan didalam penelitian ini adapun yang dimaksud dengan birokrasi asal kata dari kata Biro (Bereu) yang berarti kantor ataupun dinas dan kata Kreasi (Crası , Kratie) yang kekuasaan.dengan demikian birokrasi dalam ilmu pemerintahan berarti organisasi atau kantor pemerintah yang mempunyai kekuasaan.

1. Konsep pemerintahan

Ndraha (2003:32) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa Public dan layan Civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Syafiie, (2007:36) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legisasi, eksekutif, dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antar yang memerintah serta dengan yang diperintah.

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mengeluti studi tentang kerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum (Rosenthal dalam Syafiie,2005:34)

Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu untuk dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas,berhubungan dengan keserasian

kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat lebih jauh ditegaskan pemerintahan adalah segala daya upaya suatu negara untuk mencapai tujuannya. (Musaneff,1992:8).

Ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga/dinas pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara internal maupun keluar terhadap para warganya (Brasz dalam Syafiie,2005:35).

Sedangkan pemerintahan adalah upaya suatu negara atau wilayah untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintah diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut,selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum yang ada. (Musaneff,1992:8)

Menurut Awang dan Mendra Wijaya (2012:6) mendefinisikan bahwa pemerintahan adalah sebuah badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan public dan gerakan kekuasaan eksekutif, politik dan berdaulat melalui adat istiadat,institusi dan hukum dalam sebuah negara,pemerintahan adalah organ yang berwenang dan memproses pelayanan public,baik warga negaraasing maupun siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah di wilayah indonesia.

Pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan,setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. (Awang dan Mendra wijaya,2012:6)

Sedangkan menurut Labolo (2006:14) tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalankan kehidupan secara wajar, pemerintah modern pada hakikatnya pelayanan pada masyarakat, pemerintah diadakan bukan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat menciptakan kondisi yang meyakinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitas demi mencapai tujuan bersama

Sedangkan pemerintah menurut Surianigrat (1992:10-11) adalah kelompok individu yang memiliki wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan. Pemerintah adalah perbuatan atau urusan atau cara memerintah.

Sedangkan menurut Ndraha (2003:5) pemerintah adalah suatu sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang di perintah akan jasa publik dan layanan civil. Menurut Ndraha (2003:63) pemerintah (*government*) adalah interaksi antar tiga Subkultur, Subkultur ekonomi (SKE), Subkultur kekuasaan (SKK), dan Subkultur pelanggan (SKP).

Dalam bahasa Inggris, pemerintah disebut *government* (latingu bernare greekky bernan, artinya toaster, mengemudi atau mengendalikan sehingga lambang pemerintahan itu berbentuk kapal. pemerintahan adalah gejala social artinya terjadi didalam hubungan antar individu maupun antar kelompok dalam proses interaksi social (Ndraha, 2011:6-7)

Menurut Salam (2008:32) pemerintah adalah sekelompok orang yang diberi sesuatu kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengarturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintah dengan pihak

swasta, pihak swasta dengan individu untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidupnya sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah pemerintah berdasarkan apa tugas yang dilaksanakan.

Menurut Sedarmayanti (2004:35), pemerintah atau (*government*) adalah lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintah negara, negara bagian atau negara kota dan sebaliknya. Sedangkan pemerintahan atau (*governance*) adalah tindakan dari kegiatan penyelenggara pemerintah. Mengenai definisi pemerintahan itu sendiri menurut Syafie (2007:10) menyebutkan pemerintah adalah:

Kelompok orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan suatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu (*not to do*) dalam mengoordinasikan. Memimpin dalam hubungan antara dirinya dan masyarakat antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintah itu sendiri. Sedangkan ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi, dan eksekusi dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dan yang diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

Menurut Iver dalam Syafie (2005:22) pemerintahan adalah suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan serta bagaimana manusia itu bisa diperintah.

Dalam melaksanakan sistem pemerintah di Indonesia yang berlandaskan demokrasi, pemerintah tidak dapat berjalan sendiri tanpa ada dukungan dari

masyarakat oleh sebab itu pemerintah dalam hal ini memiliki 3 fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah. Rasyid (1997:14) mengemukakan 3 (tiga) fungsi tersebut di Indonesia adalah:

1. Fungsi pengaturan yang dijalankan oleh MPR, Presiden dan DPR. MPR membuat dan merubah UUD, membuat ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan-keputusan MPR. Presiden bersama-sama DPR membuat Undang-undang sementara Presiden dapat membuat peraturan pemerintah, peraturan pemerintah pengamatai Undang-undang yang kedudukannya setara dengan Undang-undang tapi harus mendapat persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau tidak disetujui maka harus dicabut. Disamping itu presiden juga mempunyai hak untuk membuat keputusan presiden dan intruksi presiden.
2. Fungsi pemberdayaan yang dijalankan oleh pihak eksekutif/presiden. Lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan kebijakan yang ada dapat secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat. Meskipun demikian fungsi yang dilakukan pemerintah ini juga melibatkan MPR, terutama sekali melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ada dalam GBHN dan ketetapan-ketetapan lainnya.
3. Fungsi pelayanan sebagai halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih banyak dilakukan oleh lembaga eksekutif/presiden. Hal ini dikarenakan lembaga ini yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang diimplementasikan.

Rasyid (2002:14) mengemukakan bahwa tugas-tugas pokok pemerintahan adalah:

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak menjadi pemberontak dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah atau mengancam integritas negara melalui cara-cara kekerasan.

2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan antara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkan perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintah, atau yang akan lebih baik.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan social.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas. menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dinyatakan dalam ketentuan umum bahwa tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah pusat atau dari pemerintah daerah provinsi kepada daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi.

Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, ada beberapa urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. urusan pemerintahan atau kewenangan daerah tersebut terdiri atas urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintah pilihan. dimana urusan pemerintahan wajib terdiri atas urusan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan sebagian substansinya merupakan pelayanan dasar.

Sedangkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota:

1. Urusan pemerintahan yang lokasinya dalam daerah kabupaten/kota
2. Urusan pemerintahan yang penggunaannya dalam daerah kabupaten/kota
3. Urusan pemerintah yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam daerah kabupaten/kota
4. Urusan pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh daerah kabupaten/kota.

Untuk melaksanakan urusan pemerintah tersebut, maka kepada daerah dibantu oleh perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Tekhnis Daerah, kecamatan dan kelurahan. dapat diketahui bahwa salah satu perangkat daerah kabupaten/kota adalah kelurahan yang memiliki peran penting dalam mewujudkan pembangunan di daerah kelurahan.

Pemerintah kelurahan merupakan pemerintahan yang paling rendah yang berada dibawah kecamatan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat hal ini yang kemudian menjadikan kelurahan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan serta sebagai urusan otonomi yang dilimpahkan oleh Bupati/wali kota untuk dilaksanakan dalam wilayah kelurahan

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan melalui pasal 5 bahwa lurah mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Pemberdayaan masyarakat;

3. Pelayanan masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

3. Konsep Inovasi

Inovasi adalah memperkenalkan ide baru, barang baru, pelayanan baru dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Amabile et al. (1996) mendefinisikan inovasi yang hubungannya dengan kreativitas adalah: Inovasi atau innovation berasal dari kata to innovate yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Inovasi kadang pula diartikan sebagai penemuan, namun berbeda maknanya dengan penemuan dalam arti discovery atau invention (invensi). Discovery mempunyai makna penemuan sesuatu yang sebenarnya sesuatu itu telah ada sebelumnya, tetapi belum diketahui. Sedangkan invensi adalah penemuan yang benar-benar baru sebagai hasil kegiatan manusia. Prof. Dr. Anna Poejiadi (2001) memberikan penjelasan: Secara harfiah to discover berarti membuka tutup. Artinya sebelum dibuka tutupnya, sesuatu yang ada di dalamnya belum diketahui orang. Sebagai contoh perubahan pandangan dari geosentrisme menjadi heliosentrisme dalam astronomi. Nicolaus Copernicus memerlukan waktu bertahun-tahun guna melakukan pengamatan dan perhitungan untuk menyatakan bahwa bumi berputar pada porosnya, bahwa bulan berputar mengelilingi matahari dan bumi, bahwa planet-planet lain juga berputar mengelilingi matahari. Kesalahan besar yang ia lakukan adalah bahwa ia yakin semua planet (termasuk bumi dan bulan) mengelilingi matahari dalam bentuk lingkaran. Penemuan ini menggugah Tycho Brahe melakukan pengamatan lebih

teliti terhadap gerakan planet. Data pengamatan kemudian membuat Johannes Kepler akhirnya mampu merumuskan hukum-hukum gerak planet yang tepat. Penemuan ketiga tokoh tersebut merupakan “discovery”.

Sedangkan invent yang dalam kamus didefinisikan sebagai menciptakan sesuatu yang baru yang tidak pernah ada sebelumnya. Contoh invention adalah penemuan Thomas Alva Edison (1847-1931), yaitu penemuan perekam suara elektronik, penyempurnaan mesin telegram yang secara otomatis mencetak huruf mesin, mesin piringan hitam, dan pengembangan bola lampu pijar. Inovasi diartikan penemuan dimaknai sebagai sesuatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang baik berupa discovery maupun invensi untuk mencapai tujuan atau untuk memecahkan masalah tertentu.

Akan tetapi, yang lebih penting dari sifatnya yang baru adalah sifat kualitatif yang berbeda dari sebelumnya. Kualitatif berarti bahwa inovasi itu memungkinkan adanya reorganisasi atau pengaturan kembali dalam bidang yang mendapat inovasi. Kita berada di tengah-tengah samudera hasil inovasi. Ada inovasi: pengetahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan, sosial, dsb. Inovasi dapat dikelompokkan pula atas inovasi besar dan inovasi kecil-kecil namun sangat banyak. Inovasi itu tidak harus mahal. Inovasi itu dapat dilakukan oleh siapa saja, kapan saja, dimana saja. Kalau leluhur kita tidak inovatif, kita semuanya akan tetap tinggal di gua-gua, dalam kegelapan, tanpa busana.

Inovasi dapat menjadi positif atau negatif. Inovasi positif didefinisikan sebagai proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan dengan memperkenalkan sesuatu yang baru yang memberikan nilai tambah bagi

pelanggan. Inovasi negatif menyebabkan pelanggan enggan untuk memakai produk tersebut karena tidak memiliki nilai tambah, merusak cita rasa dan kepercayaan pelanggan hilang.

Menurut Joseph Schumpeter definisi inovasi dalam ekonomi, 1934: Mengenalkan barang baru dimana para pelanggan belum mengenalnya atau kualitas baru dari sebuah barang; Mengenalkan metoda produksi baru yang dibutuhkan, ditemukan melalui serangkaian uji coba ilmiah;

Membuka pasar baru, dimana perusahaan sejenis tidak memasukinya, baik pasar tersebut ada atau belum ada ketika perusahaan memasukinya, Menguasai sumber bahan baku baru untuk industri barang, Menjalankan organisasi baru, seperti menciptakan monopoli, atau membuka monopoli perusahaan lain. Dalam OECD, (1995) definisi Inovasi Teknologi adalah: Mengimplementasikan produk dan proses teknologi baru yang dapat meningkatkan pangsa pasar. Penciptaan proses dan produk baru melibatkan penelitian ilmiah, teknologi, organisasi, finansial dan aktifitas periklanan.

Menurut Regis Cabral (1998, 2003) bahwa Inovasi adalah elemen baru yang diperkenalkan dalam jaringan yang dapat mengubah, meskipun hanya sesaat, baik harganya, pelakunya, elemen-nya atau simpul dalam jaringan.

a. Tipe Inovasi

Ada 5 tipe inovasi menurut para ahli, yaitu: Inovasi produk; yang melibatkan pengenalan barang baru, pelayanan baru yang secara substansial meningkat. Melibatkan peningkatan karakteristik fungsi juga, kemampuan teknis, mudah menggunakannya. Contohnya: telepon genggam, komputer, kendaraan

bermotor, dsb; Inovasi proses; melibatkan implementasi peningkatan kualitas produk yang baru atau pengiriman barangnya; Inovasi pemasaran; mengembangkan metoda mencari pangsa pasar baru dengan meningkatkan kualitas desain, pengemasan, promosi;

Inovasi organisasi; kreasi organisasi baru, praktek bisnis, cara menjalankan organisasi atau perilaku berorganisasi; Inovasi model bisnis; mengubah cara berbisnis berdasarkan nilai yang dianut. Inovasi karakteristiknya ditentukan oleh pasar dan bisnis. Inovasi yang mengikuti kondisi, memungkinkan pasar dapat dijalankan seperti biasanya.

Inovasi yang terpisah, dapat mengubah pasar atau produk contohnya penemuan barang murah, tiket pesawat murah. Inovasi inkrementasi (penambah) muncul karena berlangsungnya evolusi dalam berpikir inovasi, penggunaan teknologi yang memperbesar peluang keberhasilan dan mengurangi produk yang tidak sempurna.

Inovasi radikal, mengubah proses manual menjadi proses berbasis teknologi keseluruhannya.

b. Sumber inovasi

Terdapat dua sumber utama inovasi, yaitu: Secara tradisional, sumbernya adalah inovasi fabrikasi. Hal tersebut karena agen (orang atau bisnis) berinovasi untuk menjual hasil inovasinya.

Inovasi pengguna, hal tersebut dimana agen (orang atau bisnis) mengembangkan inovasi sendiri (pribadi atau di rumahnya sendiri), hal itu dilakukan karena produk yang dipakainya tidak memenuhi apa yang dibutuhkannya.

c. Tujuan Inovasi

Tujuan utama inovasi adalah, meningkatkan kualitas, menciptakan pasar baru, memperluas jangkauan produk, mengurangi biaya tenaga kerja, meningkatkan proses produksi, mengurangi bahan baku, mengurangi kerusakan lingkungan, mengganti produk atau pelayanan, mengurangi konsumsi energi, menyesuaikan diri dengan undang-undang.

d. Kegagalan Inovasi

Hasil survey menunjukkan, bahwa dari 3000 ide tentang sebuah produk, hanya satu yang sukses di pasaran. Kegagalan inovasi mengakibatkan hilangnya sejumlah nilai investasi, menurunkan moral pekerja, meningkatkan sikap sinis, atau penolakan produk serupa dimasa datang. Padahal produk yang gagal seringkali memiliki potensis ebagai ide yang baik, penolakan terjadi karena kurangnya modal, keahlian yang kurang, atau produk tidak sesuai kebutuhan pasar. Kegagalan harus diidentifikasi dan diseleksi ketika proses berlangsung. Penyeleksian dini memungkinkan kita dapat menghindari uji coba ide yang tidak cocok dengan bahan baku, sehingga dapat menghemat biaya produksi. Penyebab umum gagalnya suatu proses inovasi, dapat disaring kedalam 5 macam, yaitu: definisi tujuan yang buruk, buruknya mensejajarkan aksi untuk mencapai tujuan, buruknya partisipasi anggota tim, buruknya pengawasan produk, buruknya komunikasi dan akses informasi.

e. Siklus Inovasi

Siklus inovasi berlangsung seperti kurva difusi dimana pada tahap awal, tumbuh relatif lambat, ketika kemudian pelanggan merespon produk tersebut sebagai sebuah kebutuhan maka pertumbuhan produk meningkat secara

eksponensial. Pertumbuhan produk akan terus meningkat bila dilakukan inkrementasi inovasi atau mengubah produk. Di akhir kurva pergerakannya melambat kembali dan cenderung menurun. Perusahaan yang inovatif akan bekerja dengan cara inovasi baru, yang menggantikan cara lama untuk mempertahankan tumbuhnya kurva melalui pembaharuan teknologi, bila teknologi tidak dilakukan pembaharuan pertumbuhan akan cenderung stagnan atau bahkan menurun.

f. Tipologi Inovasi

Proses Inovasi merupakan suatu proses yang sifatnya kompleks dan tidak dapat dianggap sederhana hanya dengan menunjukkan adanya suatu hal yang baru. Akan tetapi, hal baru tersebut perlu melibatkan aspek-aspek lain didalam konteks organisasi sektor publik atau organisasi pemerintahan yang meliputi adanya proses politik, kebijakan, kualitas, dan lain sebagainya. Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008:44) suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi meliputi banyak aspek dan sangat kompleks dengan berbagai faktor pendukung serta bukan hanya mengacu pada hal yang baru semata.

Inovasi bukan hanya dalam lingkup produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut. Adapun jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut Muluk (2008:44) sebagai berikut ini:

1. **Inovasi Produk**
Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.
2. **Inovasi Proses**
Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
3. **Inovasi Metode Pelayanan**
Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan
4. **Inovasi Strategi atau Kebijakan**
Inovasi ini merujuk pada pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
5. **Inovasi Sistem**
Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari Muluk diatas, dapat diketahui bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Hal ini menunjukkan inovasi memiliki tipe-tipe atau jenis-jenis yang beragam. Inovasi bukan hanya mengacau pada suatu produk yang baru semata, apalagi inovasi hanya diidentikkan dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik.

4. Konsep Inovasi Daerah

Peningkatan daya saing antar daerah merupakan agenda yang sangat penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, inovasi dalam pembangunan yang berjalan secara komprehensif serta terjadinya

kolaborasi antar aktor pembangunan merupakan faktor kunci peningkatan daya saing. Pengembangan sistem inovasi daerah (SIDa) merupakan salah satu strategi utama dalam sistem inovasi nasional yang memfasilitasi proses interaksi antara komponen penguatan sistem inovasi.

Pada dasarnya, merupakan agenda nasional sesuai dalam UU No. 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJN) 2005-2025 dan UU No. 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Setiap daerah harus melakukan beberapa poin penting tentang penguatan SIDa, yaitu kebijakan membuat tim koordinasi dan Roadmap SIDa, penataan SIDa baik kelembagaan maupun sumberdaya SIDa, mengembangkan SIDa melalui potensi lokal, dan melakukan koordinasi dan pelaporan hingga pemerintah pusat. Peningkatan daya saing dan memperkuat kohesi sosial penguatan sistem inovasi merupakan suatu keniscayaan. Hal ini sejalan dengan semangat pembangunan dan sistem pemerintahan Indonesia yang otonomi. Arena daya saing nasional pilarnya adalah daya saing daerah, maka tentu saja sangat penting untuk mendorong daerah-daerah agar bisa meningkatkan daya saingnya melalui SIDa. Dalam pengembangan SIDa, BPPT (Badan Pengkajian Dan Penerapan Teknologi) berusaha untuk bekerjasama dengan pemerintah daerah masing-masing. Harapannya tentu saja program tersebut tidak hanya dianggap sebagai program pusat, tetapi menjadi program nasional yang harus dilakukan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Agenda yang mendesak saat ini tentunya adalah bagaimana mengajak daerah untuk sebanyak mungkin untuk memprakarsai proses

ini. Bukan sekedar perintah, SIDA berkaitan dengan perubahan paradigma dan perubahan sosial sehingga membutuhkan waktu dalam penerapannya.

Penataan SIDA harus dilakukan secara sistemik menyangkut kerangka kerja, hubungan kelembagaan iptek dan linkages antar berbagai pihak. Budaya inovasi juga harus didorong agar keunggulan-keunggulan daerah mampu berkembang sesuai dengan potensi terbaik yang dimiliki. Bagi BPPT, ini merupakan suatu tantangan karena dituntut bukan lagi sekedar sebagai pengembang teknologi tetapi juga harus bisa membawa teknologi itu lebih bermanfaat bagi masyarakat. Termasuk membantu stakeholder menentukan pilihan teknologi terbaik, membantu proses penerapannya, mengembangkan dan berinovasi, terangnya.

Dari program-program penguatan sistem inovasi bisa menjadi program payung bagi banyak pihak, karena tidak mungkin hanya dilakukan oleh BPPT. Kalau semua pihak sudah menganggap ini sebagai program payung. Artinya akan ada langkah-langkah konkrit untuk mendukung pelaksanaan program pengembangan SIDA pada tataran operasional, termasuk dukungan sumber dana.

5. Konsep Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah perubahan radikal yang ditujukan untuk memperbaiki atau menjadikan lebih baik pada sistem pelayanan dan pengawasan serta pejabat penyelenggara. Tujuan reformasi birokrasi adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dan juga untuk menciptakan aparatur yang bersih, profesional dan bertanggung jawab. Menurut Kamus Bahasa Indonesia

Kontemporer, pengertian reformasi adalah perubahan radikal yang ditujukan untuk memperbaiki atau menjadikan lebih baik keadaan politik, agama atau sosial dalam tatanan masyarakat atau negara. Sedangkan pengertian birokrasi adalah:

1. Sistem pemerintahan oleh sekelompok, masing-masing berhubungan dengan jenis pekerjaannya di bawah pengarahannya seorang kepala;
2. Para pejabat yang mengurus biro pemerintah;
3. Pemusatan wewenang pada biro-biro administratif;
4. Penekanan yang terlalu banyak pada pekerjaan rutin yang kaku, mengakibatkan keterlambatan dalam mengambil keputusan. Jika berpedoman pada pengertian reformasi birokrasi di atas maka upaya yang perlu dilakukan perubahan radikal adalah pada sistem dan kelompok (pelayanan dan pengawasan), pejabatnya, wewenang pejabat dan implementasi sistem dan prosedur yang kaku.

Reformasi birokrasi bertujuan memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan publik serta lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Selain itu, dengan melakukan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan aparatur yang bersih, profesional dan bertanggung jawab. Bagaimana kualitas pelayanan yang baik menurut masyarakat? Upaya-upaya yang dilakukan adalah membangun kepercayaan masyarakat, menciptakan aparatur yang bersih, profesional dan bertanggung jawab juga terus dilakukan. Namun jika usaha tersebut belum mencapai target yang diharapkan. Pertanyaan yang timbul, apa faktor penghambat sehingga target tersebut tidak tercapai? Untuk memberikan pelayanan yang prima (efisien) sekaligus melaksanakan pengawasan yang efektif sangat tergantung pada peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dari tugas dan kewenangan suatu birokrasi.

Dari peraturan perundang-undangan tersebut ditetapkan sistem dan prosedur (sisdur) pelayanan dan pengawasan. Selanjutnya berdasarkan sistem dan prosedur yang diinginkan dibuat struktur organisasi yang diperlukan untuk menetapkan tingkat-tingkat dan jenis jabatan, tugas dan wewenang serta jumlah dan kualifikasi sumber daya manusia (SDM) yang diperlukan dengan memperhatikan beban kerja. Tidak hanya jumlah SDM yang perlu ditetapkan tetapi juga kualitasnya dan keahlian apa saja dari SDM yang diperlukan merupakan faktor yang harus dipertimbangkan. Faktor pendukung lain yang tidak kalah penting dari keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengawasan adalah sarana dan fasilitas kerja. Dan bahwa pelaksanaan tugas dan wewenang tersebut harus dipertanggungjawabkan. Di negara maju kalau tidak sanggup melaksanakan tugas atau gagal, ada kultur mengundurkan diri dari jabatan

6. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Pemahaman pelayanan pemerintahan yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sehingga maksud dari *public service* tersebut demi mensejahterakan masyarakat. berkaitan dengan hal tersebut, Widodo (2001:269) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Moenir (2002:16) mengatakan pelayanan pemerintahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Gronoos (Dalam Ratminto 2006:2) pelayanan adalah sesuatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan perusahaan yang pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Adapun pelayanan publik menurut undang-undang republik indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi dibidang pelayanan publik, undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini lebih diperkuat dengan adanya peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian pelayanan publik, yang dimaksud dengan

1. *Pelayanan publik* adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

2. *Standar pelayanan* adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Sianipar (1995:5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Tohaha (dalam Sedarmayanti, 2004:8) adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pada dasarnya pelayanan publik di era reformasi lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kota/kabupaten untuk menyelenggarakan pemerintah daerah dan dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat. (Rusli, 2004:1)

Jadi dengan demikian pelayanan publik (masyarakat) dimulai pada usia bayi membutuhkan pencatatan dan pelayanan kesehatan yang prima, serta saat remaja membutuhkan pelayanan secara administrasi apakah untuk pelayanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain, serta sampai usia lanjut. (Rusli 2004:3)

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djenuri (1998:11) ada 4 (empat) hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni:

1. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat.
2. Harus aktif berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencari berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya.
3. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen modern guna mencapai efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat.
4. Harus memiliki disiplin yang tinggi.

Untuk itu pelayanan yang baik dari sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah selain memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat sudah barang tentu adalah memberdayakan,serta membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintahannya.

7. Konsep Standar Pelayanan

Sebagai mana diamanatkan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, dalam pasal 1 angka 1 bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas,cepat,mudah dan terukur. Sedangkan standar pelayanan publik menurut Ruhana (dalam Mulidiah, 2014;90) adalah spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibekukan sebagai aptokan dalam melakukan berbagai pelayanan publik. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat

menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak, lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Sebagaimana diatur dalam lampiran Permen PAN RB Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah:

1. Indifikasi persyaratan

Cara yang didapat dilakukan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyesuaian proses pelayanan dan standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan.

2. Identifikasi prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan daritahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi waktu

Proses identifikasi waktu pelayanan perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/tarif

Proses identifikasi biaya pelanggan dilakukan untuk mengetahui beberapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan

berapa biaya yang di bebaskan kepada pengelola. Apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran(ouput) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelola Pengaduan

Untuk mempermudah penanganan pengaduan., perlu dibuatkan prosedur prngelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas,nomor telephone,alamat *email* , dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.I : Penelitian Terdahulu Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Disdukcapil Kabupaten Karimun.

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Dahri Iskandar Universitas Islam Riau,2016	Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir	Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah membahas tentang pelayanan pengurusan akta kelahiran	Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penlitian penulis adalah dari lokasi penelitian dimana penulis meneliti di Kabupaten Karimun,pada tahun 2019 sedangkan penelitian terdahulu di Kabupaten Indragiri Hilir, Tahun 2016

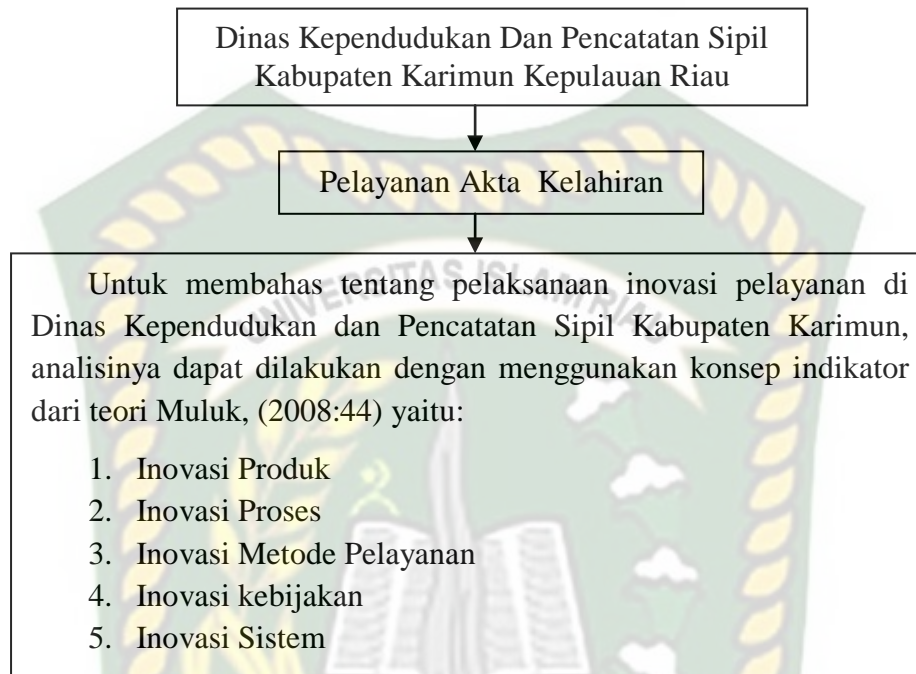
2	Erni Muliati Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013	Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar	Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah membahas tentang pelayanan Publik Pada Kantor Disdukcapil	Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah dari lokasi penelitian dimana penulis meneliti di Kabupaten Karimun, pada tahun 2019 sedangkan penelitian terdahulu di Kabupaten Kampar, Tahun 2013
3.	Zahra A.R Universitas Hasanudin Makassar, 2014	Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju	Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah membahas tentang pelayanan Publik Pada Kantor Disdukcapil	Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah dari lokasi penelitian dimana penulis meneliti di Kabupaten Karimun, pada tahun 2019 sedangkan penelitian terdahulu di Kabupaten Kampar, Tahun 2013

Sumber: Olahan Data Penulis, 2019

Jadi berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah dilihat dari objek penelitian yaitu tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi Pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana topik yang diangkat adalah tentang pengurusan akta kelahiran anak, sementara itu adapun perberbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu diatas adalah dari segi tempat penelitian dan tahun penelitian serta responden dan fenomena yang diteliti.

C. Kerangka Pikir

Gambar II.II : Kerangka Pikir tentang pelayanan pengurusan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Kepulauan Riau



Sumber: Muluk 2008:45. Modifikasi penulis Tahun 2019.

D. Konsep Operasional

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dan sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Sebagai mana uraian pada kerangka pemikiran diatas, penulis mencoba mengkombinasikan konsep teori beberapa pakar dan menurut ketentuan yang berlaku dan yang berkaitan dengan penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

1. Pemerintahan adalah upaya suatu negara atau wilayah untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintah diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum yang ada.
2. Inovasi, Inovasi adalah cara-cara, upaya-upaya maupun pelayanan baru yang dilakukan sebuah organisasi yang dituntut melakukan berbagai pembaruan mengikuti perkembangan jaman yang dinamis
3. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok, suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.
4. Reformasi Birokrasi adalah perubahan radikal yang ditujukan untuk memperbaiki atau menjadikan lebih baik pada sistem pelayanan dan pengawasan serta pejabat penyelenggara.
5. Pelayanan Publik atau Pemerintahan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.
6. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau.
7. Adapun teori yang digunakan sebagai indikator adalah dari teori Muluk (2008:44) sebagai beriku:

a. Inovasi Produk

Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

b. Inovasi Proses

Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

c. Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan

d. Inovasi Strategi atau Kebijakan

Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.

e. Inovasi Sistem

Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Selanjutnya adalah penyajian tentang operasional variabel yang membahas point-point dari masing-masing indikator diatas, dimana untuk lengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 : Operasionalisasi Variabel Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kabupaten Karimun.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Inovasi menurut Galbraith (dalam Lukas dan Ferrel, 2000: 240) mengatakan bahwa inovasi merupakan suatu proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.	Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau	1. Inovasi Produk	a. Inovasi Perkembangan Sistem Layanan selalu di lakukan. b. Kualitas dari produk Layanan selalu ditingkatkan menjadi lebih baik dari sebelumnya.
		2. Inovasi Proses Pelayanan	a. Ketersediaan SOP dalam proses pengurusan pembuatan Akte Kelahiran. b. Kemudahan Persyaratan dalam proses pengurusan Akte Kelahiran.
		3. Inovasi Metode Pelayanan	a. Pengembangan Inovasi Pelayanan Dalam Bentuk Sistem Pelayanan <i>online</i> Untuk memudahkan masyarakat. b. Sistem Pelayanan <i>Online</i> tersebut disosialisasika kepada masyarakat.
		4. Inovasi Kebijakan	a. Adanya Kepastian Pelayanan, Baik Dalam Bentuk Biaya Dan Waktu Penyelesaian Layanan. b. Adanya Kebijakan Terkait Ketidak Sesuaian Pelayanan Dengan SOP Yang Telah Ditetapkan.
		5. Inovasi Sistem	a. Memiliki Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas Dan <i>Update</i> Dalam Perkembangan Tekhnologi. b. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana, Seperti Peralatan Ekeltronik dan pendukung pekerjaan lainnya, Ataupun Kebutuhan Masyarakat Seperti Ruang Tunggu, Toilet, Dll.

Sumber: Olahan Penulis Tahun 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016: 4). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kabupaten Karimun, Khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jl Sei. Raya, Meral, untuk melakukan observasi di dalam penelitian ini, cakupan penelitian penulis adalah Pada Disdukcapil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yang menjadi objek penelitian. Alasan penulis memilih lokasi penelitian berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan terkait pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran.

C. Informan Penelitian

Penunjukan informan dengan prosedur purposif yaitu menentukan kelompok peserta yang mejadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu, (Bungin 2007: 107). Informan Penelitian adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Key informan atau disebut dengan informan utama, merupakan seseorang yang memang ahli di bidang yang akan diteliti. Dan untuk melihat informan di dalam penelitian ini, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan penjelasan seperti dibawah ini:

Tabel III.1 : Jumlah Informan dalam Penelitian Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Kepulauan Riau.

No	Identitas Informan		Informan	
	Subjek	Nama Subjek	Key	Informan
1	Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau.	Wefi Emawati, S.Sos	1	-
2	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Kepulauan Riau.	M. Apandi, S.Sos	-	1
3	Masyarakat Yang Melakukan Penguurusan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Karimun.	Bunga Susanti S.Sos	-	5
		Rini Wuandari		
		Syafitri Dwi, S.E		
		Crisna Putra, ST		
		Refky Sutrisno		
Jumlah Informan Penelitian			1	6

Sumber : Olahan Penulis tahun 2019

D. Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini melalui beberapa sumber yaitu:

1. Data Primer

Data yang diambil langsung melalui observasi secara langsung berupa wawancara terhadap informan sebagai sumber data penelitian. Pengambilan data menggunakan mata untuk mengamati sesuatu tanpa pertolongan alat bantu lainnya. Dalam data primer ini Informan penelitian yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Masyarakat yang melakukan atau Mengurus Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Adapun data yang diperlukan berkaitan dengan penelitian seperti :

- a. Sejarah singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.
- b. Keadaan geografis lokasi penelitian.
- c. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.
- d. Dan Data-data lain yang mendukung kesempurnaan penyelesaian penelitian yang sedang di laksanakan penulis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Creswell (2016: 254) Observasi adalah ketika penelitian langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, penelitian merekam/mencatat-baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti. Aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian. Para peneliti kualitatif juga dapat terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai non-partisipan hingga utuh. Pada umumnya observasi ini bersifat open-ended di mana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan mereka.

b. Wawancara (*interview*)

Menurut Creswell (2016: 254) Peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opinin dari para partisipan. Dan langkah-langkah yang dapat di gunakan dalam melakukan wawancara adalah:

- 1) Proses wawancara tentunya harus diawali pada penentuan informan penelitian, penulis harus terlebih dahulu menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan.
- 2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan, dimana pembahasan yang akan menjadi topik atau yang akan ditanyakan tentunya harus terlebih dahulu di susun sebelum menjumpai informan yang akan di wawancarai.
- 3) Peneliti harus mampu menguasai situasi dan bisa membuka pembicaraan dengan informan, mengawali atau membuka alur wawancara yang akan dilakukan tentunya dengan salam untuk menghormati informan penelitian.
- 4) Melaksanakan alur wawancara dengan informan penelitian.
- 5) Mengkonfirmasi atau memastikan hasil wawancara yang telah dilakukan dan mengakhirinya dengan memberikan salam.
- 6) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- 7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

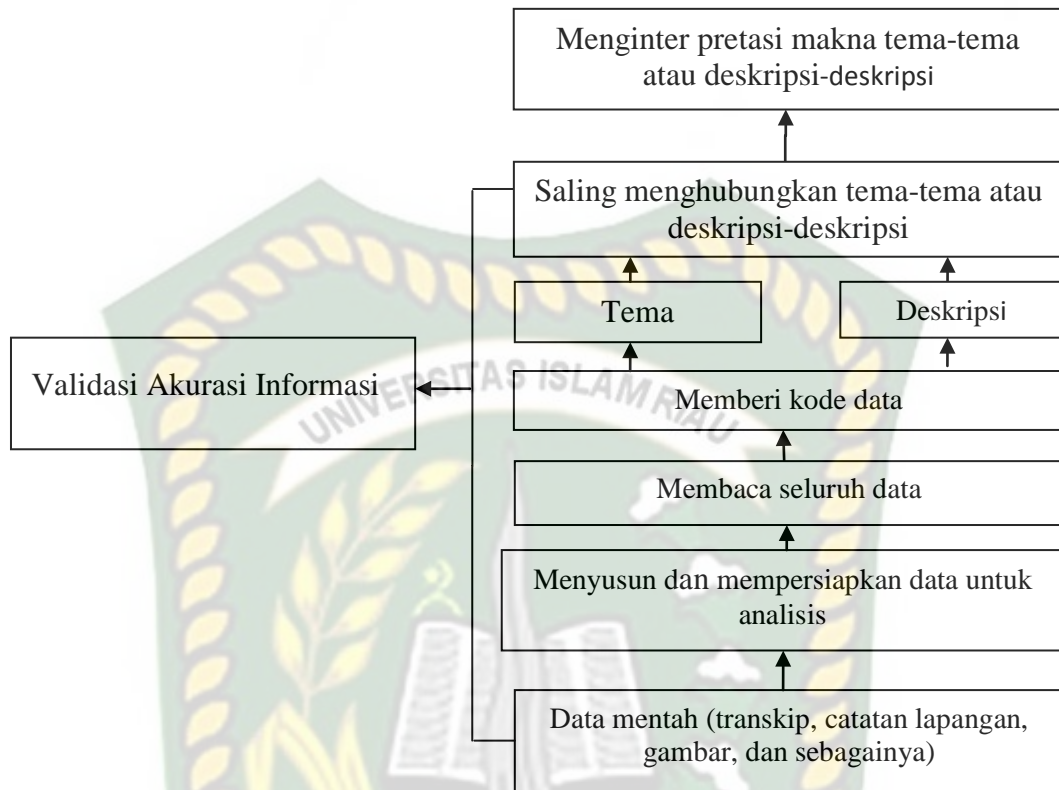
c. Dokumentasi

Dokumentasi ini, peneliti bisa mengumpulkan dokumen-dokumen berupa Koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, e-mail).

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang bersifat interaktif (Creswell, 2016:263), dengan langkah-langkah analisis data kualitatif berikut ini:

Gambar III.1 Teknik Analisa Data Menurut Craswell Dalam Meneliti Judul Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran.



Gambar 3.1 Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Creswell

Gambar III.1 di atas mengilustrasikan pendekatan linear yang dibangun dari bawah ke atas, tetapi dalam prakteknya, Creswell melihat pendekatan ini lebih interaktif, beragam tahap saling berhubungan dan tidak harus selalu sesuai dengan susunan yang disajikan. Gambar III.1 di atas disajikan lebih detail oleh Creswell dalam langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-*scanning* materi, menyetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi yang penulis dapatkan dilapangan.

2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan partisipan? Bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut? Bagaimana kesan dari kedalaman, kredibilitas, dan penuturan informasi itu?
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah melibatkan beberapa tahap: mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasikan kalimat atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori ini dengan istilah khusus, yang sering kali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.
4. Tahapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa pada situasi.
5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam suatu rangkaian cerita, dalam menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema tersebut akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literature atau teori.

G. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau

NO	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Tahun 2019																											
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																								
2	Ujian Proposal							■																					
3	Revisi Proposal							■	■																				
4	Kuisisioner											■																	
5	Rekomendasi survay											■																	
6	Survay Lapangan												■																
7	Analisis data															■	■												
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian.																■	■	■										
9	Konsultasi Revisi Skripsi																			■									
10	Ujian Konferehensif Skripsi																				■								
11	Revisi Skripsi																							■					
12	Pengandaan Skripsi																								■				

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2019

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Karimun merupakan bagian dari wilayah Provinsi Kepulauan Riau, yang berbatasan dengan Negara Singapore dan Negeri Jiran Malaysia, serta berdampingan dengan pusat pertumbuhan industri Batam dan Bintan. Kabupaten Karimun merupakan salah satu kabupaten baru di Provinsi Kepulauan Riau, yang berdasarkan UU RI No. 53 tahun 1999. Adapun secara geografis Kabupaten Karimun terbentang antara 00° 24' 36" LU sampai 01° 13' 12" LU dan 103° 13' 12" BT sampai 104° 00' 36" BT, tepat berada pada jalur pelayaran dan dekat dengan zona penerbangan internasional. Luas wilayah Kabupaten Karimun memiliki luas 4.918 Km² yang terdiri dari luas daratan 932 Km² (93.157 Ha) dan luas lautan sekitar 3.987 Km² atau seluas 398.692 Ha, dengan demikian dapat dilihat bahwa Kabupaten Karimun di kelilingi oleh lautan, kabupaten karimun merupakan gugusan pulau besar dan kecil sejumlah 249 pulau, yang terdiri dari 54 pulau telah berpenduduk dan 195 pulau lainnya belum berpenghuni.

Hal ini membutuhkan suatu perencanaan yang menyeluruh atau *komprensif* untuk menata Kabupaten Karimun selama rentang waktu 20 tahun ke depan. Dua pulau terbesar yang menjadi pusat pemukiman dan sentra ekonomi adalah Pulau Karimun dan Kundur. Posisi strategis Kabupaten Karimun yang diapit oleh tiga negara, berimbas pada pesatnya perkembangan kabupaten ini. Status Free Trade Zone (FTZ) yang disandang pulau Karimun cukup berpengaruh terutama terhadap kegiatan perekonomian. Sebagai kabupaten kepulauan,

karakteristik pulau-pulau di Kabupaten Karimun cenderung mirip. Wilayahnya secara umum berupa dataran yang datar dan landai dengan ketinggian antara 20 sampai 500 meter di atas permukaan laut, meskipun ada bagian yang merupakan bukit-bukit. Di Karimun terdapat sebuah gunung yaitu Gunung Jantan dengan ketinggian 478 meter dan merupakan salah satu sumber mata air di Karimun.

Ibukota Kabupaten Karimun terletak di kota Tanjung Balai, Kecamatan Meral yang berbatasan di sebelah Barat dengan Kecamatan Rangsang dan Kabupaten Bengkalis, sebelah Timur dengan Kelurahan Tebing, sebelah Selatan dengan Kecamatan Rangsang dan Kabupaten Bengkalis serta sebelah Utara berbatasan dengan Selat Singapore dan Selat Malaysia, sementara itu Kabupaten Karimun sendiri secara administratif berbatasan dengan:

- 1) Sebelah Utara : Selat Singapore (Philips Channel), Selat Malaka dan Semenanjung Malaysia
- 2) Sebelah Selatan : Kecamatan Kateman (Kabupaten Indragiri Hilir) dan Kabupaten Lingga
- 3) Sebelah Barat : Kecamatan Rangsang, Kecamatan Tebing Tinggi (Kabupaten Kepulauan Meranti) dan Kecamatan Kuala Kampar (Kab. Pelalawan)
- 4) Sebelah Timur : Kecamatan Belakang Padang (Kota Batam)

Dari hasil pemantauan Stasiun Meteorologi dan Geofisika Tanjung Balai Karimun, selama tahun 2012 temperatur udara rata-rata 28,5°C, dengan suhu minimum sebesar 22,0°C pada bulan Februari dan April, sedangkan suhu maksimum 34,4°C pada bulan Maret. Rata-rata harian kelembaban udara selama tahun 2012 adalah 75 persen. Kelembaban udara minimum yaitu 33 persenterjadi di bulan Juli, sedangkan maksimum mencapai 100 persen terjadi di bulan Februari

Pada saat terbentuk, Kabupaten Karimun hanya terdiri dari 3 kecamatan. Seiring berjalannya waktu, wilayah kabupaten ini mekar menjadi 9 kecamatan. Kemudian pada tahun 2012, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No.12/2007, wilayah Kabupaten Karimun kembali mengalami pemekaran menjadi 12 (dua belas) kecamatan. Keduabelas kecamatan tersebut yakni Kecamatan Moro, Kecamatan Durai, Kecamatan Kundur, Kecamatan Ungar (pemekaran dari Kecamatan Kundur), Kecamatan Kundur Utara, Kecamatan Belat (pemekaran dari Kecamatan Kundur Utara), Kecamatan Kundur Barat, Kecamatan Karimun, Kecamatan Buru, Kecamatan Meral, Kecamatan Meral Barat (pemekaran dari Kecamatan Meral) dan Kecamatan Tebing.

Pada tahun 2012, setelah mengalami pemekaran wilayah, jumlah desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Karimun sebanyak 71 desa/kelurahan. Terdiri atas 42 daerah berstatus desa dan 29 kelurahan. Sedangkan jumlah RW/RT secara keseluruhan adalah sebanyak 3778 RW dan 1.060 RT.

Tabel IV.1: Nama, Luas Wilayah Dan Jumlah Kelurahan Per-Kecamatan

Nama Kecamatan	Jumlah		Luas Wilayah			
	Kel	Desa	(Ha)	(%) thd Total	(Ha)	(%) thd Total
Moro	2	10	24.073	25,84	-	-
Kundur	3	3	8.785	9,43	-	-
Karimun	6	3	3.625	3,89	-	-
Meral	6	0	2.535	2,72	-	-
Tebing	5	1	5.171	5,55	-	-
Buru	2	2	6.646	7,13	-	-
Kundur Utara	1	4	9.391	10,08	-	-
Kundur Barat	1	4	13.237	14,21	-	-

Nama Kecamatan	Jumlah		Luas Wilayah			
	Kel	Desa	(Ha)	(%) thd Total	(Ha)	(%)
Durai	0	4	3.571	3,83	-	-
Meral Barat	2	2	5.600	6,01	-	-
Ungar	1	3	3.658	3,93	-	-
Belat	0	6	6.865	7,37	-	-
Total	29	42	93.157	100,00	-	-

Sumber : RTRW dan Pokja AMPL Kabupaten Karimun 2016

B. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun

Berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Karimun nomor 5 Tahun 2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun merupakan Instansi Perangkat Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati Karimun. Disamping itu, tugas dan fungsi instansi Perangkat Daerah dijabarkan dalam Keputusan Bupati Karimun Nomor 10 Tahun 2007 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun yang mempunyai tugas membantu Bupati Karimun dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan Perangkat Daerah, Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun tetap mengacu sepenuhnya pada Visi Pemerintahan Karimun yaitu: “Terwujudnya Kabupaten Karimun yang Maju dan Berdaya Saing yang Berlandaskan Iman dan Taqwa” dengan tetap memperhatikan lingkungan strategis yang dapat mempengaruhi eksistensi organisasi. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dinyatakan sebagai berikut: “Terwujudnya Pelayanan

Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil Dan Pengelolaan Informasi Kependudukan Yang Profesionalisme”

Dalam rangka mewujudkan visi dan merealisasi Misi yang telah dirumuskan, perlu ditetapkan ujuan yang akan dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam jangka Pendek, diwujudkan dalam suatu indicator, sehingga lebih terpantau dan terukur tujuan yang akan dicapai

Tujuan merupakan target kualitatif organisasi, sehingga pencapaian target ini dapat merupakan ukuran kinerja faktor-faktor kunci keberhasilan organisasi. Tujuan sifatnya lebih konkrit dari pada misi dan mengarah pada satu titik terang pencapaian hasil. Dengan adanya pernyataan tujuan maka akan jelas bagi organisasi mengenai arah yang akan dituju dalam rangka mempertahankan eksistensi di masa mendatang.

Tabel IV.1 Misi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimum.

No	Misi	Tujuan
1	Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan	Menciptakan Pelayanan Prima di Bidang Administrasi Kependudukan
2	Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Sipil	Menciptakan Pelayanan Prima di Bidang Pencatatan Sipil
3	Meningkatkan Informasi dan Data Base Kependudukan	Pendayagunaan Informasi dan Data Kependudukan yang Akurat

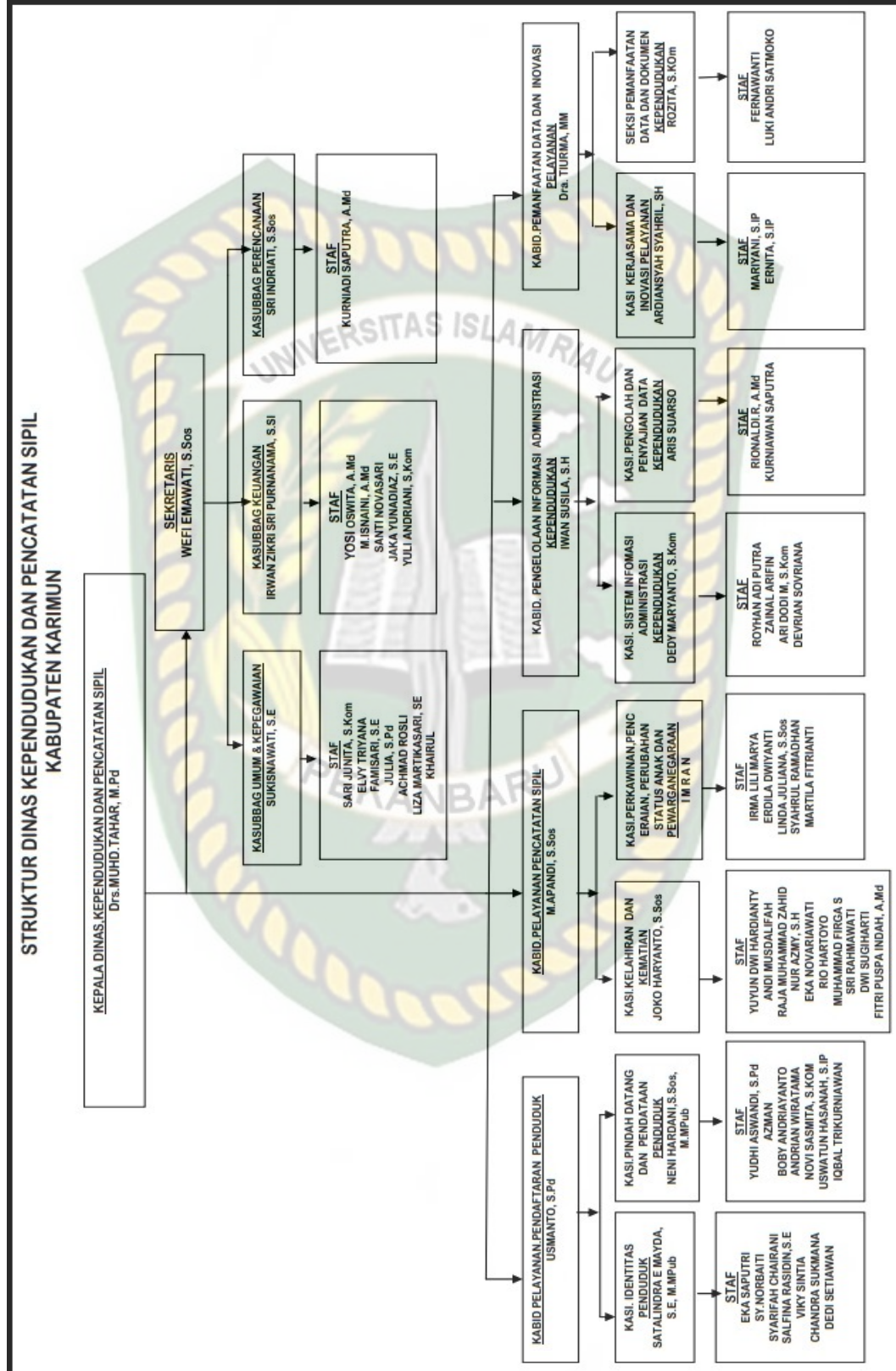
Sumber : *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimum, 2019*

Selain memiliki visi dan misi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimum memiliki Tugas yaitu sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijakan umum dan teknis operasional di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Melaksanakan Penataan Kependudukan penertiban dan Pencatatan Sipil dan Pembinaan.
 3. Menyusun evaluasi dan pelaporan dibidang penyelenggaraan penataan Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 4. Mempersiapkan sarana dan prasarana dalam rangka menunjang pelaksanaan penataan Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 5. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan unit kerja lain dalam upaya pelaksanaan penataan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 6. Melaksanakan pelayanan teknis administrasi penataan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 7. Melaksanakan kegiatan lain sejenis sesuai dengan kebijakan Bupati.
- Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut:
1. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup bidangnya.
 2. Pengawasan secara teknis pelaksanaan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya.
 3. Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis dinas dalam lingkup tugasnya.
 4. Merumuskan perencanaan kebijakan teknis operasional daerah pelaksanaan koordinasi, pengendalian di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
 5. Melaksanakan teknis operasional pembinaan dan pengembangan di bidang Kependudukan dan catatan Sipil.
 6. Melaksanakan pelayanan teknis administrasi ketatausahaan.
 7. Melaksanakan kegiatan lain di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil yang ditugaskan oleh Bupati.

C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam pelaksanaan penelitian yang penulis lakukan dilapangan, yang paling berperan penting untuk penyempurnaan hasil penelitian ini adalah responden yang menjadi informan penulis, dan untuk mengetahui identitas dari responden yang penulis temui dilapangan, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel pada pembahasan dibawah ini:

Tabel V.1 Identitas Resonden Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun.

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Wefi Emawati, S.Sos	Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Karimun	Key Informan
2	M. Apandi, S.Sos	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun	Key Informan
3	Bunga Susanti S.Sos	Masyarakat Penerima Layanan	Informan
4	Rini Wuandari	Masyarakat Penerima Layanan	Informan
5	Syafitri Dwi, S.E	Masyarakat Penerima Layanan	Informan
6	Crisna Putra, ST	Masyarakat Penerima Layanan	Informan
7	Refky Sutrisno	Masyarakat Penerima Layanan	Informan

Sumber : *Olahan Data Penulis, Tahun 2019*

Berdasarkan penyajian tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis jadikan responden dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 7 (tujuh) orang, yang berasal dari masing-masing element masyarakat dan pejabat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karimun, dan untuk mengetahui hasil penelitian yang penulis lakukan, maka penulis akan menyajikannya sebagai berikut:

B. Inovasi Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

Sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pelayanan publik merupakan suatu hak bagi setiap warga negara dan negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negaranya dalam rangka pelayanan publik. Senada dengan yang dinyatakan oleh Mohamad (dalam Mahsyar, 2011) bahwa dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya, atas dasar itu, pelayanan publik merupakan sesuatu yang sangat penting terutama bagi kelangsungan hidup bagi warga negara dan juga dapat menjadi tolak ukur bagi kemajuan terhadap suatu pemerintahan di sebuah negara.

Fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik merupakan hal yang selalu menarik untuk dibahas, saat ini kebutuhan pelayanan publik merupakan salah satu hal yang pokok dan menjadi perhatian utama pemerintah baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik.

Peningkatan performa pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan sebuah terobosan yaitu melalui inovasi pelayanan publik. Kebutuhan terhadap inovasi pelayanan publik bagi peningkatan pelayanan sesuai dengan pendapat yang disampaikan Muluk (2008:43) yang mengatakan bahwa inovasi sektor

publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan, berdasarkan pendapat tersebut, inovasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan, inovasi pelayanan publik juga memberikan tawaran dan alternatif yang penting dalam peningkatan kualitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

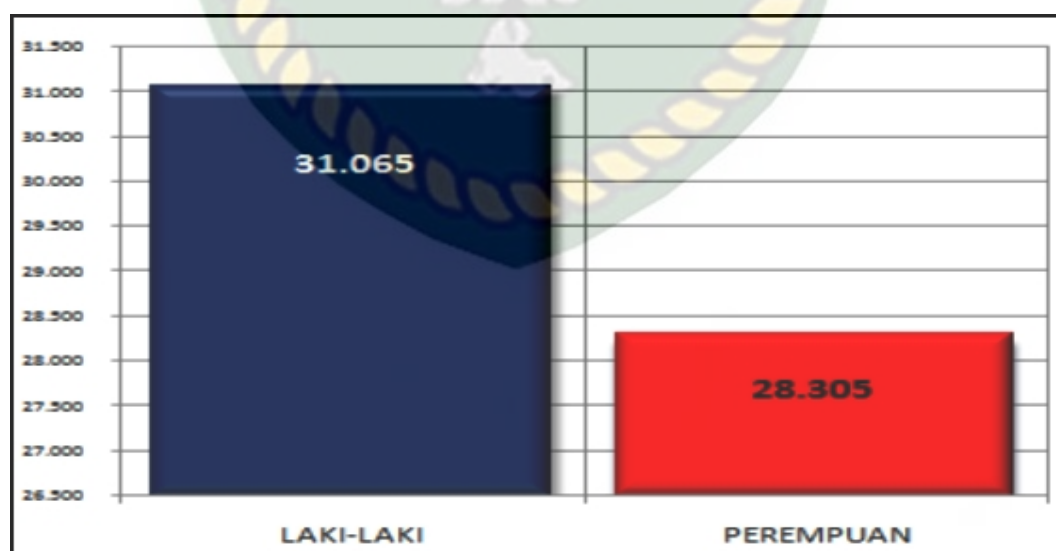
Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan kartu tanda penduduk (KTP), ataupun akte kelahiran yang terus meningkat kebutuhannya setiap tahunnya.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang baik dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat (Sinambela, 2006: 4)

Salah satu instansi publik yang harus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Karimun, dimana Disdukcapil merupakan suatu instansi pemerintahan yang memberikan fasilitas pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dalam penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Karimun.

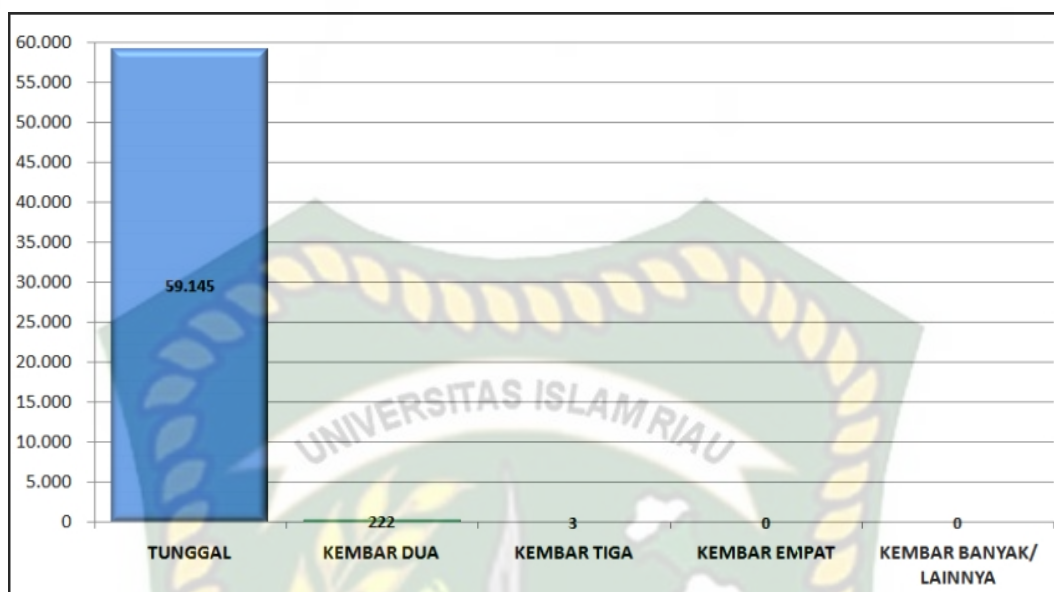
Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, hasil rekapitulasi jumlah penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Karimun per Semester II pada tahun 2018 (Bulan Desember) itu berjumlah sekitar 59.370 orang, jumlah ini tentunya cenderung memiliki angka kelahiran yang besar jika disbanding total jumlah masyarakat Kabupaten Karimun yang mencapai 447.896 orang per Desember 2018. Dimana penulis akan menyajikan gambaran diagram lengkapnya dibawah ini:

Gambar 5.1 : Diagram Bar penerbitan akta kelahiran menurut jenis kelamin di Kabupaten Karimun per Desember Semester II Tahun 2018.



Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Tahun 2019.

Gambar 5.2 : Diagram Bar jenis kelahiran di Kabupaten Karimun per Desember Semester II Tahun 2018.



Sumber : *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Tahun 2019.*

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi, begitu pula Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yang selama ini memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dengan berbagai inovasi pelayanan yang telah diberikan.

Tetapi salah satu yang menjadi permasalahan dilapangan adalah kepuasan yang diterima masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun cenderung tidak pernah berada pada tingkat kepuasan, dimana selama ini instansi pemerintahan menjadi topik yang sangat mudah untuk disalahkan karna mereka di berikan tugas melayani, dan untuk mengetahui seberapa besar tingkat

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, maka penulis akan menyajikan pembahasannya pada penelitian dibawah ini, dimana proses penelitian yang penulis lakukan di dasari pada teori Muluk (2008;44) yang mengatakan bahwa indikator dari inovasi pelayanan adalah:

1. Inovasi Produk Layanan

Inovasi Produk menurut Hurley dan Hult dalam Kusumo (2006:21) adalah inovasi sebagai sebuah mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Inovasi produk di sini ialah berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, yang inovasi produk tersebut dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan, membedakannya dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya dan tentunya lebih baik, untuk membahas tentang indikator inovasi produk disini, penulis menggunakan 2 (dua) Sub Indikator dalam menganalisisnya, dimana item tersebut adalah:

- a. Inovasi Perkembangan Sistem Layanan selalu di lakukan.
- b. Kualitas dari produk Layanan selalu ditingkatkan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Untuk menjawab masing-masing item tersebut, penulis akan melakukan analisis dan menyajikan hasil penelitian yang telah penulis temukan dilapangan dan akan penulis sajikan pada tiap pembahasannya, dan hasil yang pertama adalah terkait dengan inovasi yang di lakukan oleh pihak Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dalam pengembangan sistem layanan mereka terhadap masyarakat, hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

a. Inovasi Perkembangan Sistem Layanan selalu di lakukan.

Terkait dengan pengembangan sistem untuk mempermudah pelayanan serta meningkatkan kualitas dari produk pelayanan tersebut, maka sudah seharusnya sebuah instansi memberikan inovasi kepada sistem yang mereka jalankan, dan untuk mengetahui hal tersebut, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian penulis di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yang bertujuan untuk mencari tau apakah Dinas terkait telah melakukan terobosan-terobosan untuk memperbaiki pelayanan mereka dengan inovasi baru yang semakin berkembang, wawancara yang penulis lakukan diwakilkan oleh Ibu Wefi Emawati, S.Sos yang menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan jawaban beliau terkait pertanyaan penulis adalah sebagai berikut:

“Saya kira selama ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun selalu memberikan terobosan-terobosan yang memudahkan dan meningkatkan minat masyarakat untuk melaporkan atau mengurus identitas kependudukan keluarga ataupun diri mereka sendiri, salah satunya dengan program-program kita seperti program sosialisasi sadar administarai kependudukan, program pembangian E-KTP Gratis, penerbitan Akta Kelahiran Gtatis, dan program tersebut kita lakukan dengan sistem jemput bola, saya sendiri turun langsung kelapangan untuk melaksanakan prosesnya” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara yang penulis sajikan diatas, penulis juga akan menyajikan tanggapan yang diberikan oleh ibu Wefi Emawati, S.Sos terkait dengan inovasi pelayanan yang beliau jalankan, apakah memang program-program tersebut memberikan dampak yang baik terhadap perubahan kesadaran

masyarakat, atau justru tidak ada perkembangan yang dihasilkan, hal ini tentunya perlu untuk diketahui karna pelaksanaan program apabila tidak memberikan perubahan terkait kebijakan sebelumnya, maka bisa dikatakan kebijakan yang dilaksanakan cenderung dianggap gagal, dan tanggapan yang beliau berikan terkait dengan pertanyaan penulis diatas adalah sebagai berikut:

“Saya kira pada tahun 2018, sakala indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun menunjukkan grafis yang sangat bagus, pelayanan yang kita berikan selalu mengutamakan kualitas dan kepuasan masyarakat, dengan program-program yang telah kita luncurkan, dan diakhir smester kita ukur hasil dari kinerja tersebut, maka dapat saya katakana Disdukcapil Karimun telah memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap masyarakat” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis sajikan diatas, dapat ditarik jawaban bahwa pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun mengakui jika pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat sudah berada pada kategori memuaskan, dan untuk melengkapi hasil wawancara yang telah penulis sajikan diatas, penulis juga diberikan data oleh ibu Wefi Emawati, S.Sos untuk membuktikan bahwa laporan yang mereka terima telah menunjukkan kepuasa masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan, dimana data diagram tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 5.3 : Diagram Bar Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun per Desember Semester II Tahun 2018.

No	INDIKATOR	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
1	2	3	4	5
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	>3	3,11	103,66 %
2	Rata-rata lama waktu pelayanan	5 hari	4 hari	125,00 %
Rata - Rata Tingkat Capaian				114,3 %

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Tahun 2019.

Dari data gambar diatas, dapat dilihat bahwa laporan yang diberikan terhadap kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun pada Desember 2018 menunjukkan bahwa masyarakat memberikan nilai memuaskan pada pelayanan yang diterima.

Untuk mendapatkan jawaban yang seimbang terkait dengan proses pelayanan yang diberikan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, maka penulis akan melanjutkan hasil penelitian penulis dilapangan dengan menyajikan hasil temuan penulis yang berasal dari masyarakat yang mengurus data kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, hal ini tentunya dapat memberikan jawaban kebenaran apakah memang pelayanan yang diberika oleh pihak Disdukcapil telah sesuai dengan laporan yang mereka berikan atau justru masyarakat memberikan penilaian berbeda, dan informan penulis yang mewakili masyarakat adalah Ibu Bunga Susanti S.Sos dimana pada saat penulis wawancarai, beliau mengaku sedang mengurus berkas identitas Kartu Tanda Penduduk, dan jawaban beliau terkait dengan pelayanan yang terdapat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun adalah sebagai Berikut:

“Sejauh ini pelayanannya secara personal memang cukup baik, ramah dan memberikan penjelasan, tetapi yang saya rasa masih kurang adalah pada penyelesaian berkas kependudukan itu sendiri, mungkin karna memang masyarakat yang mengurus identitas kependudukan ramai, jadi lama kerja penyelesaian juga berpengaruh, saya juga sudah 1 bulan yang lelu melakukan pengurusan E-Ktp, sampai saat ini juga belum selesai, dan ini saya datang untuk memastikan apakah memang sudah selesai atau memang harus menunggu lagi” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Bunga Susanti S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan informan lainnya yang juga sedang melakukan antrian untuk mendapatkan

pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dimana informan penulis kali ini adalah Ibu Rini Wulandari, yang memang menunggu antrian untuk mendapatkan keterangan mengenai pengurusan Akte Kelahiran untuk keluarganya, dan jawaban yang diberikan beliau adalah:

“Pelayan yang diberikan memang kurang menurut saya, khususnya untuk informasi yang harus di dapatkan masyarakat, saya sendiri tidak mengetahui apa saja yang harus saya lengkapi untuk mendapatkan pelayanan, karna kebetulan keluarga saya sedang sakit, jadi saya kemari untuk mencari tau informasi terkait pengurusan akta kelahiran untuk kakak saya, saya harap memang informasi seperti ini wajib di sosialisasikan kedepannya, agar masyarakat tidak perlu lagi repot-repot untuk mendatangi kantornya” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Rini Wulandari)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis dapatkan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang salah satu masalah yang menyebabkan masyarakat mengatakan pelayanan yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun kurang memuaskan adalah pelayanan dari segi efisiensi dan efektifitas waktu, sementara untuk pelayanan di bidang personal antara manusianya informan masyarakat menilai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dalam tutur komunikasi dan sikap terhadap masyarakat, dikatakan cukup baik hal ini dikarenakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup ramah dan memiliki sikap sopan santun dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, hanya saja terdapat kekurangan dalam penyelesaian berkas tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditentukan.

b. Kualitas Dari Produk Layanan Selalu Ditingkatkan Menjadi Lebih Baik Dari Sebelumnya.

Gejala rendahnya kualitas pelayanan organisasi publik merupakan salah satu masalah birokrasi di Indonesia. Salah satu indikasinya, Ombudsman pada

tahun 2017 menerima laporan masyarakat sebanyak 7999 baik dari pusat sampai ke daerah, laporan tersebut terbagi menjadi 10 (sepuluh) jenis mal administrasi. Dari 10 (sepuluh) laporan tersebut ada jenis 5 (lima) jenis laporan terbanyak, yakni: penyimpangan prosedur (1714 laporan), tidak memberikan pelayanan (1355 laporan), tidak kompeten menerima (802 laporan), penyalahgunaan wewenang (666 laporan), dan permintaan imbalan uang, barang, jasa menerima (605 laporan), masyarakat belum menerima pelayanan dengan baik, tapi telah melakukan fungsi pengawasan dengan baik , (*Kompas.com*, <https://nasional.kompas.com/read/2017/12/29/11404971/sepanjang-2017-ombudsman-terima-7999-laporan-masyarakat>).

Melaksanakan perubahan pada organisasi publik terkait pelayanan tidaklah mudah tentunya dibutuhkan keseriusan dari seluruh elemet baik pemerintahan dan juga dari masyarakatnya sendiri, saat ini harapan yang ditujukan kepada instansi Pemerintah tentunya sangatlah besar, penulis tentunya sangat memaklumi hal tersebut, karna pada dasarnya, masyarakat memposisikan diri mereka sebagai sebuah elemen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik oleh Negara.

Dengan banyaknya penilaian negative yang selama ini diberikan masyarakat terhadap instansi Pemerintahan, dimana salah satunya adalah Badan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tentunya dibutuhkan adanya sebuah reformasi atau gerakan yang memang dapat mengubah pandangan masyarakat terhadap situasi tersebut, pelaksanaan reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip *good government dan clean governance*.

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada Kabupaten Karimun kepada masyarakatnya, maka penulis akan menganalisisnya dengan mengangkat permasalahan terkait dengan apakah pelayanan yang diberikan memiliki standar yang selalu lebih baik dari sebelumnya, dan untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan penulis tersebut, penulis akan menyajikan hasil penelitian yang ditemukan dilapangan, dimana kali ini informan yang penulis wawancarai adalah Bapak M. Apandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dimana tanggapan beliau adalah sebagai berikut:

“Kita tidak pernah berhenti melakukan upaya perbaikan terhadap pelayanan yang kita berikan, kinerja pegawai kita, semua kita perhatikan secara detail, isu-isu yang beredar di masyarakat selama ini terkait penilaiannya terhadap instansi pemerintahan menjadi salah satu motivasi yang ada di badan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, berbagai macam program kita ciptakan, ada yang berhasil ada juga yang kurang berhasil, semuanya demi menumbuhkan minat dan niat masyarakat untuk melengkapi data kependudukan mereka, semua itu menjadi prioritas kita di instansi” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 11.00 Wib, Bapak M. Apandi, S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis juga melakukan pembahasan terkait dengan program apa saja yang selama ini di luncurkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terkait dengan penerbitan Akte Kelahiran di Kabupaten Karimun, karna berdasarkan data yang penulis dapatkan dan telah sajikan pada pembahasan sebelumnya, rasio tingkat kelahiran di Kabupaten Karimun dapat dikatakan cukup tinggi, dan jawaban yang diberikan oleh M. Apandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun adalah berikut ini:

“Banyak program yang kita luncurkan, mulai dari Program Pelayanan Keliling Pendaftaran Penduduk dan Pecatatan Sipil, hingga sosialisasi

yang dilakukan ke setiap kecamatan dengan berkoodinasi bersama camat setempat, pelayanan keliling yang saya maksud meliputi pelayanan pendaftaran penduduk yaitu kartu keluarga dan pencatatan sipil dimana pembuatan akta kelahiran, akta kematian dan lain-lain, sasaran dari pelayanan keliling ini adalah masyarakat desa yang memiliki keterbatasan antara lain, jarak, usia manula, cacat atau sakit. Pelayanan keliling tetap gratis tidak dipungut biaya. Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan kesempatan ini sebaik-baiknya dalam pengurusan dokumen kependudukan di kecamatannya masing-masing, dalam kegiatan tersebut saya sendiri juga ikut berpartisipasi secara langsung kelapangan” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 11.00 Wib, Bapak M. Apandi, S.Sos)

Bertujuan memperkuat hasil temuan penulis dilapangan, penulis melakukan wawancara tambahan dengan informan lainnya yang juga berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dimana kali ini informan yang penulis wawancarai adalah Ibu Wefi Emawati, S.Sos yang menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan jawaban belai berikan terkait pertanyaan penulis tentang program atau inovasi apa saja yang telah dilakukan apakah memang benar sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang penulis wawancarai sebelumnya atau ada jawaban tersendiri yang diberikan oleh ibu Wefi Emawati, S.Sos dan jawaban beliau adalah sebagai berikut:

“Benar sekali, program-program tersebut memang sudah kita laksanakan di tahun 2018 sampai dengan sekarang ini, hal itu dirasakan perlu, karna kebanyakan masyarakat tidak sempat untuk melakukan pengurusan identitas kependudukan mereka jauh jauh ke kantor Disdukcapil Kabupaten, maka kita lakukan pelayanan dengan sistem jemput bola, kita yang mendatangi masyarakat, dengan demikian diharapkan pelayanan yang kita berikan dapat memuaskan dan membantu masyarakat di desa-desa dengan jarak yang jauh dari kantor Disdukcapil Kabupaten Karimun” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Melengkapi hasil wawancara diatas, pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun memberikan data sekunder kepada penulis yang bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian dan menjadi data pendukung pernyataan yang mereka berikan diatas, dimana data tersebut merupakan dokumentasi kegiatan yang mereka lakukan dan juga terkait dengan proses pelaksanaan program yang telah dilaksanakan baik proses sosialisasi ataupun pelaksanaan kegiatan pelayanan keliling yang dilakukan di masing-masing Kecamatan secara bergantian disetiap waktu yang telah di tentukan, data yang diberikan dalam bentuk foto-foto kegiatan mereka pada saat menjalankan program tersebut, dan untuk melengkapi penelitian ini dan memperkuat pernyataan yang diberikan maka penulis akan menyajikannya pada gambar dibawah ini:

Gambar 5.4 : Dokumentasi Terkait Dengan Proses Pelaksanaan Program Dilapangan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, 2018

Keterangan untuk dokumentasi diatas adalah kegiatan terkait pelaksanaan program Pelayanan Keliling Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Karimun yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun di setiap masing-masing Kecamatan di Kabupaten Karimun.

Pelayanan keliling yang dilaksanakan diatas berlokasi di Kecamatan Durai dan Kecamatan Kundur pada tahun 2018, kebanyakan target dari program ini adalah mereka yang mengurus Akta Kelahiran dan perbaikan Kartu Keluarga, dan kegiatan ini tidak dilakukan pungutan biaya apapun, untuk selanjutnya telah di buat jadwal pelayanan Keliling yang akan dilaksanakan secara bergilir oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

2. Inovasi Proses Pelayanan

Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru.

Yang dimaksud pada inovasi proses ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi, sehingga nantinya dihasilkan sebuah pencapaian yang memberikan kepuasan karna perbandingan antara kebijakan sebelumnya dengan kebijakan yang baru dibuat dan kebijakan terbaru memiliki kualitas yang lebih baik dari yang sebelumnya.

Dengan demikian, jika di kaitkan dengan proses pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, maka tujuan penulis adalah untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan dalam ruang

lingkup proses perubahan di bidang kebijakan, prosedur, dan hal lainnya telah dilaksanakan atau tidak, dan untuk mengetahui masing-masing dari pembahasan tersebut, maka penulis akan mengkaji indikator ini dengan menggunakan item penilaian sebagai berikut:

- a. Ketersediaan SOP dalam proses pengurusan pembuatan Akte Kelahiran.
- b. Kemudahan Persyaratan dalam proses pengurusan Akte Kelahiran.

Untuk memberikan penilaian kepada instansi Pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan terhadap masyarakat, salah satu hal yang acap kali dilihat masyarakat adalah prosedur yang di tetapkan oleh instansi tersebut, dimana hal ini meliputi permasalahan tentang Standar Operasional Prosedur yang mencakup tentang persyaratan, waktu pelayanan, jaminan pelayanan dan lain sebagainya, dan hasil penelitian penulis terkait dengan permasalahan tersebut adalah:

a. Ketersediaan SOP Dalam Proses Pengurusan Pembuatan Akte Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Karimun.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu bagian penting dalam mencapai tujuan organisasi, baik organisasi swasta, militer, bahkan pemerintahan, dengan disusunnya Standar Operasional Prosedur yang berkualitas maka dipastikan seluruh kegiatan kecil kemungkinan terjadi kesalahan ataupun kekeliruan dalam menjalankan prosesnya.

Sama halnya dengan pemerintahan, dengan disusunnya Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah, maka proses penyelenggaraan pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien serta mengurangi terjadinya penyimpangan pelaksanaan tugas dan fungsi aparaturnya

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat, Pemerintah pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Pedoman Penyusunan Sistem Operasional Prosedur Kegiatan.

Selain kebijakan pemerintah Pusat, upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik dilingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur / SOP) dimana dengan adanya Standar Operasional Prosedur maka segala kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat akan terukur dan memiliki patokan kerjanya.

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan *procedural* sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan, tujuan Standar Operasional Prosedur adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance* dalam bidang Pelayanan Publik.

Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena Standar operasional prosedur selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa *Responsivitas*, *Responsibilitas*, dan *Akuntabilitas* kinerja instansi pemerintah. Dengan demikian Standar operasional prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan. Berikut ini beberapa manfaat Standar operasional prosedur pada bidang Administrasi Pemerintahan.

1. Sebagai standarisasi langkah-langkah kerja bagi aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Meminimalisir terjadinya kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
4. Mengurangi adanya intervensi manajemen/atau melawati kewenangannya dalam pelaksanaan tugas sehari-hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;

9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan;
15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

Itulah beberapa manfaat disusun dan diimplementasikannya Standar Operasional Prosedur dalam penyelenggaraan pemerintah baik dalam rangka manajemen kerja dan administrasi pelayanan publik, namun dalam penyusunannya perlu memperhatikan banyak hal sehingga menghasilkan Standar Operasional Prosedur yang berkualitas. Seperti langkah-langkah penyusunan Standar Operasional Prosedur, implementasi Standar Operasional Prosedur hingga evaluasi secara berkala.

Berkaitan dengan pembahasan tentang Standar Operasional Prosedur diatas, maka penulis akan mengkaitkannya dengan pembahasan skripsi penulis yang saat ini menganalisis tentang inovasi pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kabupaten Karimun, dalam proses memberikan pelayanan yang berinovasi kepada masyarakat, tentunya dibutuhkan pula Standar Operasional Prosedur yang harus di jalankan oleh setiap elemen pemberi pelayanan, dan dengan demikian, untuk mengetahui pelaksanaan penetapan Standar Operasional Prosedur yang ada

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, penulis akan menyajikan hasil penelitian penulis yang dilakukan dengan cara mewawancarai masing-masing informan yang berhubungan dengan penelitian ini, dimana informan pertama yang penulis wawancarai adalah Ibu Wefi Emawati, S.Sos yang menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan jawaban belai berikan terkait pertanyaan penulis tentang penetapan SOP Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Karimun adalah:

“Kita sudah tetapkan Standar Operasional Prosedur disetiap bidang pelayanan, baik itu E-Ktp, Kate Kelahiran, Kemarian, Kartu Keluarga, dan semua pelayanan sejenisnya sudah ada masing-masing Standar Operasional Prosedurnya, kenapa setiap pelayanan bedan standar, itu karna memang membutuhkan waktu yang berbeda-beda juga dalam setiap penerbitannya, ada ketentuannya masing-masing yang harus dipenulis dan menunggu persetujuan, tetapi secara pasti saya bisa katakana kalau setiap pelayanan sudah ada SOP nya ” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara yang telah penulis sajikan diatas, penulis juga menanyakan permasalahan mengenai Standar waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terkait dengan penerbitan akte kelahiran, dan tanggapan yang diberikan oleh Ibu Wefi Emawati, S.Sos yang menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

“Standar waktu pengurusan untuk akte kelahiran itu sekitar 5 hari apabila persyaratan yang telah di tetapkan telah di lengkapi oleh masing-masing pemohon, kenapa kita berikan lima hari kerja, karna setiap lembar akte kelahiran yang di terbitkan itu harus diberikan stempel dan tanda tangan basah dari Pak Kepala Dinas, karna tugas dari Kepala Dinas ini banyak, dan tidak setiap saat berada di kantor, maka kita membuat Standar penerbitan itu 5 hari kerja, kan tidak mungkin juga Pak kepala dinas tidak masuk kerja dalam 5 hari kerja, salah satu alasannya karna prosedur tersebut” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan diatas, penulis dapat memberikan kesimpulan pada pembahasan ini bahwa setiap jenis pelayanan yang menjadi produk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedurnya masing-masing, dan untuk akte kelahiran yang dikeluarkan, standar pelayanan yang ditetapkan itu adalah dalam 5 hari kerja baru dapat diterbitkan.

Selain dari pertanyaan diatas, penulis akan melanjutkan hasil wawancara tersebut dengan pernyataan terkait dengan sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun atas penerbitan standar operasional prosedur tersebut, kali ini wawancara yang penulis lakukan adalah bersama Bapak M. Apandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan tanggapan yang beliau berikan terkait pertanyaan penulis diatas adalah berikut ini:

“Kita berikan sosialisasi, dan cara yang kita lakukan juga bervariasi dan bisa dikatakan sudah dengan segala cara, sosialisasi kita lakukan dengan menempelkan banner pengumuman di kantor bagian depan penerimaan tamu, di mading, di Website resmi kita, lalu sosialisasi secara langsung ke kantor-kantor kecamatan, dimana saya sendiri ikut melakukannya kelapangan, dan berbagai kegiatan yang kita laksanakan selalu di selingi dengan kegiatan-kegiatan sosialisasi terkait dengan Administasi Kependudukan” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 11.00 Wib, Bapak M. Apandi, S.Sos)

Bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat hasil temuan penulis dilapangan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun memberikan data pendukung kepada penulis yang bersifat data sekunder, maksud dari tujuan pemberian data ini adalah untuk membuktikan jika memang benar pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait dengan penetapan Standar Operasional Prosedur atas pelayanan yang diberikan, dari data yang penulis dapatkan di kantor Dinas tersebut, diketahui bahwa lama waktu pelayanan untuk penerbitan akta

kelahiran adalah sekitar 5 (lima) hari kerja, dimana biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk pengurusan akta kelahiran ini adalah bersifat gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali, dan untuk penanganan pengaduan dan saran terkait dengan penerbitan akta kelahiran tersebut, dapat di lihat di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yaitu www.dukcapilkarimun.info atau melaporkan atau menanyakan segala sesuatunya ke email inovasipelayanan_disdukkarimun@yahoo.com, dan masyarakat bisa juga mengakses telfon atau sms melalui nomor yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, Yaitu 0822-8399-9900, dimana nomor tersebut dapat dipadukan dengan telfon, sms dan juga nomor WA (*WhatsApp Aplikasi*), pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengakui dengan mengadakan sistem pengaduan dan menyediakan segala kelengkapan tersebut adalah untuk memudahkan masyarakat mendapat informasi tentang Administarasi Kependudukan, dan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terkait dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan adalah sebagai berikut:

Gambar 5.5 : Dokumentasi Terkait Dengan Proses Pelaksanaan Program Sosialisasi Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.



Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, 2019

Untuk melengkapi hasil penelitian yang telah penulis sajikan diatas, penulis juga akan menyajikan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari informan masyarakat yang mengurus administasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dimana responden yang diberikan masyarakat terkait Standar Operasional Prosedur yang di tetapkan, apakah masyarakat mengetahuinya atau tidak, maka hasil wawancara yang penulis dapatkan dari informan dilapangan adalah sebagai berikut:

“Saya sendiri memang sudah mengetahuinya, karna sudah di sosialisasi juga di website dan juga di banner ada juga di arahkan agar pengunjung dapat melihat segala sesuatunya di website resmi Disdukcapil, tapi menurut saya meskipun dimikian, harus tetap sabar memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat yang datang, karna bisa saja masyarakat yang tidak mengetahui sosialisasi tersebut memang masyarakat yang tidak memahami sistem internet dan tidak memiliki fasilitas seperti Android atau smartphone lainnya, yang namanya pelayanan, boleh saya berinovasi kea rah yang lebih modern dan lebih baik, tapi tetap harus memberikan perhatian kepada mereka yang tidak bisa mengikuti perkembangan tersebut” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Rini Wulandari)

Berdasarkan hasil penyajian wawancara diatas, dan observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang benar pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun telah melakukan penetapan Standar Operasional Prosedur dan mensosialisasikannya dengan menggunakan beberapa media, seperti sosialisasi melalui Website resmi Disdukcapil, sosialisasi kelapangan dengan mengunjungi setiap kecamatannya, dan juga memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

b. Kemudahan Persyaratan Dalam Proses Pengurusan Akte Kelahiran.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional, pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat hendaknya birokrasi memberikan pelayanan tersebut dengan semudah-mudahnya, salah satunya adalah persyaratan yang harus sederhana dan dengan mudah dipenuhi masyarakat, khususnya dalam permasalahan penelitian ini, dimana masyarakat

yang bertujuan untuk menerbitkan surat akta kelahiran keluarga mereka, dan untuk mengetahui apakah persyaratan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sudah memudahkan masyarakat atau tidak, maka penulis akan membahas dan menganalisisnya pada hasil wawancara yang penulis lakukan dan akan sajikan dibawah ini:

Untuk mengetahui prosedur penetapan persyaratan untuk mendapatkan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, penulis akan menyajikan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan informan dilapangan yaitu ibu Wefi Emawati, S.Sos yang menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun tersebut, dan tanggapan yang beliau berikan terkait dengan prosedur persyaratan untuk pengurusan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

“Sebagaimana seperti yang telah saya sampaikan sebelumnya, persyaratan yang kami tetapkan ini kan standarnya bukan kami yang membuat, tapi memang Pemerintah Indonesia, dan itu sifatnya nasional, dan yang telah ditetapkan saat ini saya rasa sangat sederhana sekali, dimana orang tua hanya diminta untuk melengkapi identitas diri mereka serta keterangan lahirnya si anak saja dan itu bisa di ambil dari rumah sakit atau tempat dimana anak tersebut lahir, saya pastikan persyaratannya sangat sederhana, tidak ada yang memberatkan sama sekali, dan biayanya juga gratis” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Untuk melengkapi hasil wawancara diatas, maka penulis juga akan menyajikan tanggapan yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan persyaratan yang harus di lengkapi untuk pengurusan akta kelahiran tersebut, dimana tanggapan responden masyarakat yang penulis wawancarai adalah sebagai berikut.

“Saya rasa persyaratannya sudah sangat sederhana, hanya melampirkan identitas diri dari masing-masing orang tuanya saja, dan juga ditambah dengan surat keterangan dari tempat atau rumah sakit si anak lahiran, tetapi fakta nya dilapangan bukan persyaratan tersebut

yang menjadi masalahnya, karna persyaratan itu hampir semua masyarakat sudah punya sebelum mereka menikah dan memiliki anak, yang jadi masalah pada saat ini adalah proses untuk mendapatkan akta kelahiran si anak tersebut, proses mengantri yang lama, pelayanan yang di tunda-tunda, dan penyelesaiannya yang tidak sesuai dengan waktu yang di tentukan, saya tau di Standar Operasional Prosedurnya memang dikatakan oleh mereka pengerjaan berkas 5 hari, tetapi faktanya disini tidak begitu, bisa sampai sebulan, karna alasan yang memang sangat bermacam-macam dari mereka” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Rini Wulandari)

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan diatas, hal yang menjadi permasalahan selama ini memang bukan di dasari pada persyaratan yang ditetapkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, tetapi lebih kepada sistem pengerjaan atau pelayanan yang cenderung lama, dimana proses pengerjaan memakan waktu lebih dari seminggu sementara waktu yang di janjikan hanyalah dalam 5 hari kerja saja, salah satu faktor yang memberatkan masyarakat dari proses tersebut adalah tidak semua masyarakat memiliki waktu yang cukup untuk melakukan pengurusan akta kelahiran tersebut, dimana sebagian masyarakat harus bekerja dan tidak setiap saat bisa cuti untuk mengurus berkas ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Inovasi Metode Pelayanan.

Inovasi yang dimaksud dalam pembahasan ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspke interaksi yang dilakukan terhadap masyarakat yang dilayani, atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau meberikan suatu layanan kepada masyarakat.

Perkembangan dunia dewasa ini telah berjaan begitu cepat, teknologi telah membuat batasan antar informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat, kecepatan dan ketepatan ini juga dibutuhkan dalam proses interaksi pemerintah dan warga Negara, namun sayangnya mobilitas warga Negara yang tinggi tidak

diimbangi dengan ketepatan dan juga kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan kepada publik, warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya.

Dengan demikian, warga Negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama, pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya, untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Untuk memacu peningkatan pelayanan publik, Kemenpan RB menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik, dimana seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik yang sifatnya dapat memudahkan dan meningkatkan pelayanan.

Berkaitan dengan penyajian diatas, maka salah satu instansi atau birokrasi yang harusnya terlibat dalam berinovasi menciptakan sebuah terobosan pelayanan terhadap masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dimana instansi ini merupakan salah satu instansi yang begitu banyak di datangi masyarakat untuk mengurus berkas administrasi kependudukan mereka.

Salah satu inovasi yang wajib di kembangkan dalam dunia modern seperti sekarang ini adalah inovasi pelayanan berbasis online, dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun harusnya dapat menerapkan sistem online ini di instansi mereka, agar masyarakat secara keseluruhan dapat mengakses pelayanan dalam bentuk online tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, atau untuk memudahkan segala urusan mereka sebelum datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sekedar mendapatkan pengesahan.

Untuk mengetahui proses tersebut sudah terlaksana atau tidak di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, maka penulis akan menanyakan tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan dalam Bentuk Sistem Pelayanan Online dalam Memudahkan Masyarakat, dan jika memang program berbasis online sudah diterapkan untuk pengurusan akta kelahiran di Kabupaten Karimun, maka penulis juga akan menanyakan apakah Inovasi tersebut sudah di Sosialisasikan kepada masyarakat atau sebaliknya.

Dengan demikian, untuk menjawab pertanyaan penulis diatas, maka akan disajikan hasil penelitian yang telah di dapatkan dilapangan dalam bentuk hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan Ibu Wefi Emawati, S.Sos yang

menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun tersebut, dan tanggapan yang beliau berikan terkait dengan penerbitan atau menciptakan inovasi berbasis online dalam pengurusan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

“Khusus untuk pengurusan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kita belum bisa membuat pelayanannya dalam sistem online, karna apa, pada dasarnya pelayanan ini bersifat manual dan harus dilengkapi dengan sistem penanda atau stempel dan tangan basah dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, saya rasa sistem ini berlaku seluruhnya di Indonesia, proses kinerja manual tentunya sangat dibutuhkan dalam hal ini, terutama untuk melakukan cek terhadap ke aslian berkas dari orang tua si anak, tentunya kita tidak akan bisa menerbitkan akta kelahiran si anak dengan sembarangan, harus hati-hati, dengan alasan itulah kita tidak melakukan terobosan dengan menciptakan layanan online penerbitan akta kelahiran” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Berdasarkan penjelasan yang telah disajikan diatas, dapat disimpulkan bahwa pembahasan pada indikator ke 3 (tiga) yang membahas tentang pengembangan pelayanan penerbitan akta kelahiran dalam bentuk pelayanan online memang belum dilaksanakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, hal ini dikarenakan sistem pelayanan yang tentunya memerlukan sentuhan tangan dari manusia untuk melakukan pengecekan terhadap berkas dari orang tua si anak.

Untuk melengkapi hasil penelitian pada indikator ini, penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan informan masyarakat, dimana hasil wawancara ini tentunya berisi tentang respon yang masyarakat berikan terkait dengan pelayanan online dalam bentuk penerbitan akta kelahiran, dan hasil wawancara tersebut dapat dilihat pada pembahasan dibawah ini:

“Saya kira perlu, bukan hanya akta kelahiran saja, kalau bisa semua pelayanan harusnya sudah dilakukan dengan sistem online, dengan demikian bisa mengurangi antrian yang harus dihadapi masyarakat, apabila memang memerlukan pengesahan atau tanda tangan basah dari pimpinan dinas, maka layanan online bisa dibuat untuk pengumpulan berkas, jadi masyarakat datang ke kantor ini hanya untuk mengambil berkas yang sudah di daftarkan tersebut” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Bunga Susanti S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis juga akan menyajikan tanggapan yang diberikan oleh bapak Refky Sutrisno yang melakukan permohonan pengurusan berkas administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan tanggapan yang beliau berikan terkait dengan inovasi pelayanan online terhadap penerbitan akta kelahiran di kabupaten karimun adalah sebagai berikut:

“Sudah seharusnya, sekarang jaman sudah maju, seharusnya masyarakat sudah tidak lagi mengantri seperti ini, hal ini menghabiskan waktu dan tidak produktif, Negara-negara maju sudah menerapkan sistem pelayanan online, singapura juga saya kira sudah menerapkan ini, kenapa Indonesia belum bisa, karna untuk mengurus satu berkas, masyarakat harus menghabiskan waktu sehari-hari, belum lagi nanti berkas yang kita urus tidak selesai dikerjakan, akan dijanjikan dalam beberapa hari, tetapi faktanya sampai berminggu-minggu dengan segala alasan yang diberikan, hal ini yang harusnya diubah oleh Pemerintah, khususnya dinas ini” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Refky Sutrisno)

Berdasarkan pernyataan diatas, penulis dapat menyimpulkan hasil wawancara masyarakat yaitu dimana masyarakat sebenarnya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, karna masyarakat beranggapan sistem antrian yang ada di birokrasi Indonesia saat ini sudah tertinggal dengan Negara-negara tetangga seperti pelayanan yang ada di Negara singapura dan Malaysia, dimana pelayanan yang ada di Negara tersebut sistemnya sudah bersifat online, sementara di Indonesia khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil, pelayanan yang diberikan masih mengandalkan tenaga manusia dan dengan prosedur yang panjang, harus melalui tingkatan terendah mulai dari Ketua RT, Kelurahan, Kecamatan, hingga sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, harapan masyarakat adalah perubahan sistem pelayanan yang harusnya semakin modern dan mudah di akses masyarakat.

4. Inovasi Kebijakan.

Yang dimaksud dengan inovasi ini adalah merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru, mulai dari kebijakan mengenai kepastian dari biaya pelayanan dan juga kebijakan terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui permasalahan terkait dengan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terhadap pelayanan yang mereka berikan, khususnya dari segi kebijakan biaya administrasi dan kebijakan sanksi atau tindakan yang diberikan terhadap pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara dan analisisnya pada pembahasan dibawah ini.

Untuk hasil wawancara terhadap pembahasan kebijakan diatas, penulis akan menyajikan wawancara penulis dengan Ibu Wefi Emawati, S.Sos yang menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun tersebut, dimana tanggapan yang beliau berikan terhadap pertanyaan penulis seputar kebijakan adalah sebagai berikut:

“Khusus untuk biaya administrasi, saya kira sistemnya sudah sangat jelas, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Karimun memberikan pelayanan secara gratis sesuai dengan undang-undang yang ditetapkan Pemerintah, kita juga melakukan sosialisasi untuk itu, tidak ada pungutan biaya yang dilakukan oleh pegawai terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, dimana seperti yang saya katakan sebelumnya, bahkan ketika kita melakukan sosialisasi dan bagi-bagi pelayanan administrasi kependudukan di tiap kecamatan di Kabupaten Karimun, itu seluruhnya dilakukan dengan gratis tanpa ada pungutan biaya apapun dari masyarakat, hal ini tentunya dapat dibuktikan kebenarannya” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diatas, permasalahan yang terjadi selama ini di Birokrasi Negara Indonesia adalah sistem pelayanan yang mengedepankan kekuasaan, nama besar, suap, dan permasalahan lainnya, fenomena yang sering terdengar dilapangan adalah aktivitas suap yang terjadi dalam pengurusan berkas administrasi kependudukan, seperti penerbitan Ktp, Kartu keluarga, Akta Kelahiran dan berkas kependudukan lainnya, dimana untuk mempercepat pelayanan, masyarakat rela mengeluarkan uang lebih agar urusan mereka bisa di dulukan atau diselesaikan lebih dahulu oleh si pemberi pelayanan, pemberitaan seperti ini sering kali menjadi rahasia umum dikalangan masyarakat dan sudah menjadi hal yang biasa.

Untuk menjawab fenomena tersebut, penulis melakukan wawancara terhadap Bapak M. Apandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan tanggapan yang beliau berikan terkait pertanyaan penulis diatas adalah berikut ini:

“Saya kira hal ini tidak terjadi di Kantor ini, mungkin selama ini memang sering kita dengar berita miring atau isu-isu seperti itu, tetapi kan tidak semuanya seperti itu, jangan dipukul rata secara brutal, khusus di kantor ini, apabila memang masyarakat menemukan indikasi adanya suap yang diberikan kepada pegawai kita untuk bertujuan mempercepat pelayanan, masyarakat bisa melaporkannya langsung ke kita melalui Nomor yang telah disediakan seperti 0822-

8399-9900 jika memang ditemukan kecurangan dalam pelayanan, silahkan hubungi nomor tersebut, saya bisa pastikan pelakunya akan dip roses secara hukum dan di keluarkan dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kairimun” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 11.00 Wib, Bapak M. Apandi, S.Sos)

Untuk memberikan hasil jawaban yang berimbang, penulis akan menyajikan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan masyarakat, hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah dilapangan, masyarakat menemui indikasi adanya praktek suap yang dilakukan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, dengan tujuan untuk mempercepat urusan dan penyelesaian berkas kependudukan tersebut, dan jawaban yang penulis dapatkan dari informan masyarakat yaitu Ibu Syafitri S.E yang kebetulan pada saat penelitian penulis temui di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dimana jawaban yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Sejauh ini saya tidak menemukan praktek suap seperti itu, kalau untuk kebenarannya saya sendiri kurang tau, tapi yang jelas memang saya kira ada saja yang melakukan praktek-praktek seperti, hal tersebut sudah menjadi rahasia umum di Negara kita, tetapi khususnya hari ini saya tidak mengetahui apakah itu terjadi atau tidak di kantor ini” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Syafitri S.E)

Hasil wawancara lain dengan pertanyaan serupa adalah yang penulis lakukan dengan informan berbeda, yaitu Bapak Crisna Putra, S.T dimana pernyataan yang beliau berikan terkait dengan praktek suap terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

“Saya tidak tahu, saya kira di sini tidak ada ya, saya sudah 2 jam duduk di sini, saya kira tidak ada menemukan praktek-praktek suap seperti itu, mungkin saja ada, tapi jagan tanya saja siapa orangnya, saya tidak tau masalah seperti itu, saya sendiri tidak melakukannya” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Syafitri S.E)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis sajikan pada pembahasan indikator yang ke 4 (empat) dan hasil observasi yang penulis lakukan di sekitar lokasi penelitian, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kebijakan yang

dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terhadap pelayanan yang mereka berikan adalah pelayanan administrasi yang diberikan secara gratis kepada masyarakat, hal ini dilakukan sesuai dengan aturan yang ada di Negara Indonesia, dimana seluruh aktivitas pelayanan dalam bidang penerbitan dokumen administrasi kependudukan adalah dilakukan oleh negara dan tidak di pungut biaya sama sekali, dan pernyataan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terkait dengan praktek-praktek suap dalam proses pemberian pelayanan adalah hal yang tidak bisa diterima dan harus di hilangkan, dimana salah satu kebijakan yang dilakukan adalah dengan menyediakan nomor aduan apabila memang masyarakat menemukan hal seperti itu, dan sanksi yang diberikan adalah sanksi sesuai perundang-undangan dan akan dipastikan dilakukan pemutusan hubungan kerja khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

5. Inovasi Sistem Pelayanan

Pembahasan pada indikator ini cenderung mengarah kepada sistem struktur organisasi dan juga ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun itu sendiri, dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentunya harus memiliki struktur organisasi yang baik, salah satunya adalah ketersediaan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan memiliki spesifikasi sesuai standar kerja, update terhadap perkembangan teknologi, dan juga memiliki sarana dan prasarana yang mencukupi dalam bekerja.

Untuk mengetahui perihal tersebut, dalam indikator ini penulis menganalisis 2 (dua) sub indikator yang menjadi item pertanyaan penulis terhadap informan dilapangan, dimana item penilaian tersebut adalah tentang:

1. Memiliki Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas Dan Update Dalam Perkembangan Teknologi khususnya dalam bidang Pelayanan administrasi Kependudukan.
2. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana, Seperti Peralatan Ekeltronik dan pendukung pekerjaan lainnya, Atau pun Kebutuhan Masyarakat Seperti Ruang Tunggu, Toilet, Dll.

Dan untuk mengetahui masing-masing pembahasan dari item penilaian diatas, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dan temuan dilapangan pada pembahasan ini dibawah ini:

a. Memiliki Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas Dan Update Dalam Perkembangan Teknologi Khususnya Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Teknologi merupakan bagian integral dalam setiap masyarakat. Oleh sebab itu, makin maju masyarakat makin banyak teknologi yang dikembangkan dan digunakan, sehingga tidak bisa pungkiri teknologi menjadi sebuah virus baru yang menjangkiti masyarakat dan tidak terkecuali dalam dunia pelayanan baik pelayanan yang diberikan oleh swasta ataupun pelayanan publik dari Pemerintah.

Perkembangan web dan internet yang semakin cepat, menyebabkan penyebaran informasi tidak mengenal ruang dan waktu. Pengguna web yang kian hari makin bertambah mempengaruhi pengaksesan informasi, oleh karena itu semakin banyak muncul ide-ide baru dalam dunia teknologi informasi. Tak dapat dipungkiri bahwa banyak pula orang-orang yang terjun ke dalam dunia teknologi informasi karena dalam segi kehidupan masyarakat pasti akan terlibat akan adanya komunikasi dan informasi misalnya saja dalam informasi mengenai

pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah. Masyarakat cenderung lebih memilih untuk melihat kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi pemerintahan melalui internet dari pada mendatangi langsung instansi tersebut.

Dengan demikian, maka proses penyediaan informasi yang kredibel, cepat dan mudah diakses oleh publik tentunya membutuhkan strategi yang sistematis dengan memanfaatkan semua sumber daya yang dimiliki dan didukung oleh teknologi yang tepat, salah satu sumber daya yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan pelayanan publik yang bersumber pada pengembangan teknologi adalah Sumber Daya Manusia sebagai pengelola informasi dalam penyajian pelayanan yang diberikan.

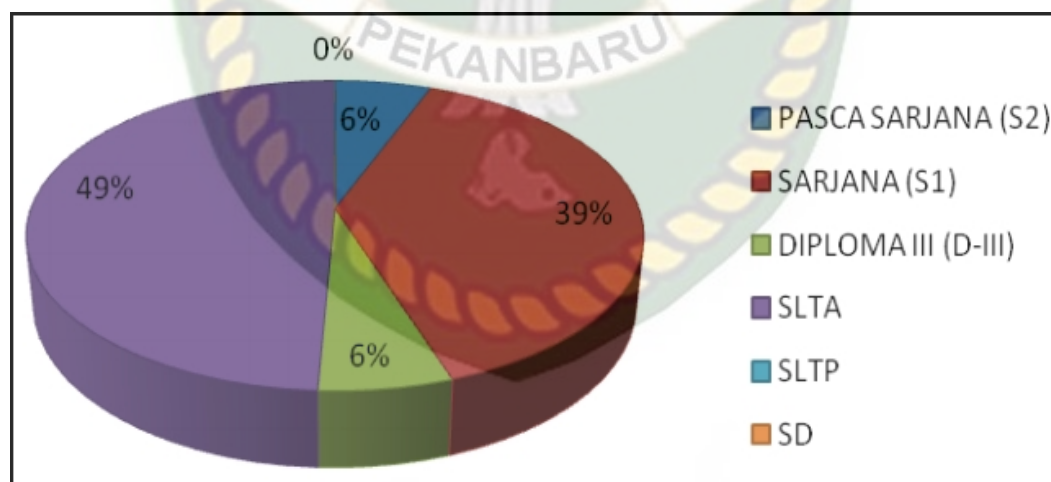
Dengan demikian, dalam penelitian pada pembahasan indikator yang ke 5 (lima) ini, penulis akan menyajikan hasil penelitian yang membahas tentang ketersediaan Sumber Daya Manusia untuk mengelola pelayanan yang berbasis teknologi khususnya pelayanan yang diberikan bersifat online, untuk memastikan apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun telah memiliki Sumber Daya Manusia yang kredibel dan berkualitas dalam mengelola pelayanan yang memanfaatkan teknologi, maka penulis akan menanyakan langsung kepada Bapak M. Apandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan tanggapan yang beliau berikan terkait pertanyaan penulis diatas adalah berikut ini:

“Saya kira dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai sumber daya manusia yang cukup baik untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, dimana kami saat ini memiliki sumber daya manusia sebanyak 67 orang, yang terdiri dari 31 orang ASN dan 36 tenaga kontrak, hal ini merupakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karimun

dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik, dan kredibilitas pegawai yang kami miliki saya kira sudah memenuhi standar untuk memberikan pelayanan baik manual ataupun bersifat pelayanan dengan teknologi ataupun perkembangan dunia internet” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 11.00 Wib, Bapak M. Apandi, S.Sos)

Bertujuan untuk melengkapi hasil wawancara yang telah disajikan diatas, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui M. Apandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia yang mereka miliki saat ini merupakan kekuatan yang sudah cukup dalam memaksimalkan kinerja di instansi mereka, dan untuk melihat formasi Sumber Daya Manusia yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, penulis akan menyajikannya pada gambar data dibawah ini:

Gambar 5.6 : Susunan Pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2019.



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

Pada pernyataan diatas, Bapak M. Apandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun mengatakan bahwa mereka telah siap mengikuti perkembangan dunia yang semakin modern, hal ini dengan ditata

nya sistem pelayanan yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, baik secara manual ataupun dengan sistem informasi online berbasis Website, dimana penjelasan yang beliau berikan dapat di lihat pada hasil wawancara dibawah ini:

“Dengan komposisi sumber daya manusia yang ada saat ini, kita sudah menyediakan sistem pelayanan yang bersifat online dalam situs website, dan beberapa sistem sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial, dengan demikian, ketersediaan sumber daya manusia yang ada pada disdukcapil kabupaten karimun saat ini saya rasa sudah cukup dalam hal kemampuan intelektual mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 11.00 Wib, Bapak M. Apandi, S.Sos)

Dengan pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bawah ketersediaan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun telah memenuhi standar dan memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan khususnya untuk mengikuti perkembangan jaman dari segi penggunaan teknologi dan inovasi dalam pemanfaatan dunia internet.

b. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana, Seperti Peralatan Ekeltronik Dan Pendukung Pekerjaan Lainnya, Ataupun Kebutuhan Masyarakat Seperti Ruang Tunggu, Toilet, Dll.

Secara umum, sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Moenir (2005-119) pengertian sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Pengertian sarana menurut Moenir diatas jelas memberi petunjuk sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah peralatan pembantu ataupun peralatan utama, kedua alat tersebut berfungsi mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai.

Setiap sarana dan prasarana memiliki fungsi yang berbeda-beda, sesuai dengan lingkup dan penggunaannya. Meskipun berbeda, sarana dan prasarana mempunyai tujuan yang sama, yakni mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana, adapun fungsi utama dari ketersediaan sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas serta terjamin.
4. Lebih sederhana atau memudahkan dalam gerak para pengguna atau pelaku.
5. Ketetapan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Berkaitan dengan pembahasan yang telah disajikan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui ketersediaan sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dimana dalam memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat, apakah instansi ini telah melengkapi diri dengan segala aspek kebutuhan baik untuk operasional mereka ataupun kebutuhan masyarakat yang menjadi penerima pelayanan, dan untuk memastikan hal tersebut, maka penulis akan menyajikan

hasil temuan penelitian penulis dilapangan yang dilakukan dengan sistem wawancara dengan informan penelitian yang telah di tatapkan, dimana salah satunya adalah dengan Bapak M. Apandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan tanggapan yang beliau berikan terkait pertanyaan penulis tentang kelengkapan sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun diatas adalah:

“Saat ini sarana prasarana yang tersedia sudah cukup, khususnya untuk kantor, ruang tunggu dan segala fasilitas lainnya, kenapa saya katakana cukup, hususnya untuk fasilitas yang diperlukan masyarakat dalam proses menerima pelayanan, bisa saudara lihat sendiri kondisinya di depan, itu sudah mencukupi dan sangat layak untuk masyarakat, tetapi saya akui juga, beberapa fasilitas pendukung kinerja yang kita miliki saat ini memang ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan memerlukan peremajaan, seperti mesin-mesin elektronil, baik itu computer ataupun alat elektronik lainnya, karna alat alat tersebut ada yang usianya sudah beberapa tahun dan perlu di ganti” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 11.00 Wib, Bapak M. Apandi, S.Sos)

Melengkapi hasil wawancara diatas, penulis juga menanyakan pertanyaan yang sama dengan informa lainnya yang juga berasal dari perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, yaitu Ibu Wefi Emawati, S.Sos yang menjabat sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, dan jawaban yang beliau berikan terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di kantor Disdukcapil Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

“Satu-satunya hal yang masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia dan Peralatan elektronik yang kita miliki, maksud saya adalah, tidak semua pegawai kita bisa memberikan pelayanan di bagian depan, karna sudah ada tugas masing-masing, jadi apabila memang masyarakat yang datang cukup ramai, hal itulah yang menyebabkan adanya antrian, dan elektronik yang saya maksud adalah, banyak

berkas yang harus di cetak setiap harinya, dan peralatan elektronik kita juga terbatas, mesin foto copy yang kita miliki hanya berjumlah satu saya yang besar, sisanya hanya bersifat portabel atau fotocopy printer kecil, hal ini pula lah yang menjadi salah satu penyebab kenapa ada jarak waktu yang terjadi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat apabila kunjungan masyarakat sedang ramai”(Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 10.20 Wib, Ibu Wefi Emawati, S.Sos)

Untuk melengkapi hasil wawancara diatas, penulis melakukan wawancara dengan informan masyarakat di lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, hal ini bertujuan untuk memberikan jawaban yang seimbang antara pernyataan yang diberikan oleh pihak birokrasi selaku pemberi pelayanan dengan jawaban yang diberikan oleh Masyarakat selaku penerima layanan, dan jawaban yang diberikan oleh informan masyarakat terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

“Untuk sarana dan prasarana saya kira sudah cukup lengkap, ruang tunggu memang tersedia, tapi terbatas, apabila masyarakat yang mengantri banyak, maka tempat duduk tidak akan tersedia untuk semua masyarakat, maka sebagian dari masyarakat harus menunggu antrian mereka diluar, saya rasa hal ini yang masih kurang, dan tidak adanya pengeras suara yang digunakan untuk memanggil masyarakat apabila nomor antriannya sudah waktunya, hal seperti ini sering terjadi dimana ketika masyarakat dipanggil dan tidak terdengar, maka nomor antrian akan dilanjutkan, dan masyarakat tadi akan menunggu lebih lama lagi, saya kira hal-hal kecil seperti ini yang perlu diperhatikan oleh pihak kantor Disdukcapil ini” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Refky Sutrisno)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, informan masyarakat yang mengantri untuk menunggu pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun lainnya juga memberikan tanggapan mereka saat penulis wawancarai tentang ketersediaan sarana dan prasarana di kantor tersebut, dan jawaban yang diberikan atas pertanyaan penulis adalah sebagai berikut:

“Saya rasa masih sangat terbatas, ruang tunggu yang sempit, berada dilorong kantor, terbatasnya kursi untuk mengantri, pendingin ruangan yang minim, dan tidak adanya pengeras suara yang digunakan untuk mengantri menjadi salah satu masalah menurut saya pribadi, terlihat nyaman apabila masyarakat yang berkunjung sedikit, tetapi akan mengerikan apabila masyarakat sedang ramai mengantri untuk mendapatkan pelayanan, khususnya di hari senin atau selasa” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.15 Wib, Syafitri S.E)

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh informan masyarakat diatas, dan di dukung dengan hasil observasi penulis dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun masih sangat terbatas, dimana jumlah ruang tunggu yang terbilang cukup dilaksanakan karna berada di lorong ruangan, keterbatasan kursi atau tempat duduk bagi masyarakat yang mengantri, keterbatasan cahaya, keterbatasan pending ruangan, keterbatasan suara apabila ada nomor antrian yang dipanggil, hal ini menjadi permasalahan yang dianggap dapat mengurasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan dari hasil yang penulis dapatkan di lapangan dengan cara melakukan wawancara baik dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat disimpulkan dari setiap indikator yang penulis gunakan dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi Produk Layanan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di lapangan dengan melakukan wawancara dengan pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat yang melakukan pengurusan Akta Kelahiran, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi produk layanan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil cukup baik, hal ini tentunya di dalam pelaksanaan memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki kekurangan, secara personal atau sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dikatakan baik dalam arti kata memiliki sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, tetapi di dalam berkomunikasi atau memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan persyaratan dokumen yang harus dilengkapi dalam pembuatan akte kelahiran, pihak pegawai belum memberikannya secara tepat dan detail sehingga membuat masyarakat kesulitan untuk melengkapi persyaratan tersebut, selain itu kekurangan pihak Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pada penyelesaian berkas adalah kurang efektif dan efisien atau tidak tepat waktu sesuai dengan SOP yang berlaku.

2. Inovasi Proses Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi permasalahan pada umumnya adalah terletak pada proses pelayanan atau sistem pengerjaan yang cenderung lama, dimana proses pengerjaan memakan waktu lebih dari seminggu sementara waktu yang di janjikan hanyalah dalam 5 hari kerja saja, salah satu faktor yang memberatkan masyarakat dari proses tersebut adalah tidak semua masyarakat memiliki waktu yang cukup untuk melakukan pengurusan akta kelahiran tersebut, dimana sebagian masyarakat harus bekerja dan tidak setiap saat bisa cuti untuk mengurus berkas ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Inovasi Metode Pelayanan

Berdasarkan hasil yang penulis peroleh di lapangan terkait inovasi metode pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran, bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memiliki inovasi dalam pembuatan akta kelahiran seperti pelayanan secara *online*, hal ini dikarenakan sistem pelayanan yang tentunya memerlukan sentuhan tangan dari manusia untuk melakukan pengecekan terhadap berkas dari orang tua si anak. Tetapi yang menjadi permasalahan utamanya dan menjadi harapan masyarakat adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit, karna masyarakat beranggapan sistem antrian yang ada di birokrasi Indonesia saat ini sudah tertinggal dengan Negara-negara tetangga seperti pelayanan yang ada di Negara singapura dan Malaysia, dimana pelayanan yang ada di Negara tersebut sistemnya sudah bersifat online, sementara di Indonesia khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan yang diberikan masih mengandalkan tenaga manusia dan dengan prosedur yang panjang, harus melalui tingkatan terendah mulai dari Ketua RT, Kelurahan, Kecamatan, hingga sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, harapan masyarakat adalah perubahan sistem pelayanan yang harusnya semakin modern dan mudah di akses masyarakat.

4. Inovasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di lapangan dengan melakukan wawancara baik itu pada pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat yang mengurus akta kelahiran dapat disimpulkan bahwa Kebijakan yang dikeluarkan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terhadap pelayanan yang mereka berikan adalah pelayanan administrasi yang diberikan secara gratis kepada masyarakat, hal ini dilakukan sesuai dengan aturan yang ada di Negara Indonesia, dimana seluruh aktivitas pelayanan dalam bidang penerbitan dokumen administrasi kependudukan adalah dilakukan oleh negara dan tidak di pungut biaya sama sekali, dan pernyataan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun terkait dengan praktek-praktek suap dalam proses pemberian pelayanan adalah hal yang tidak bisa diterima dan harus di hilangkan, dimana salah satu kebijakan yang dilakukan adalah dengan menyediakan nomor aduan apabila memang masyarakat menemukan hal seperti itu, dan sanksi yang diberikan adalah sanksi sesuai perundang-undangan dan akan dipastikan dilakukan pemutusan hubungan kerja khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun

5. Inovasi Sistem

Di dalam inovasi sistem ini memiliki dua item penilaian yaitu Sumber daya manusia dan kelengkapan sarana dan prasarana. Jika dilihat ketersediaan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun telah memenuhi standar dan memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan khususnya untuk mengikuti perkembangan jaman dari segi penggunaan teknologi dan inovasi dalam pemanfaatan dunia internet, tetapi tidak cukup dengan sumber daya manusia yang berkualitas apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang lengkap, ketersediaan sarana dan prasarana

yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun masih sangat terbatas, dimana jumlah ruang tunggu yang terbilang cukup dilaksanakan karna berada di lorong ruangan, keterbatasan kursi atau tempat duduk bagi masyarakat yang mengantri, keterbatasan cahaya, keterbatasan pending ruangan, keterbatasan suara apabila ada nomor antrian yang dipanggil, hal ini menjadi permasalahan yang dianggap dapat mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Dengan hasil yang ditemukan diatas, maka selanjutnya penulis akan menyajikan pembahasan tentang kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dalam memberikan pelayanan kepada msyarakat, dan kendala-kendala tersebut akan disajikan pada pembahasan berikut ini.

C. Hambatan Yang Dihadapi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran.

Sebagai salah satu instansi yang bertanggungjawab atas penyediaan administasi kependudukan bagi masyarakat di indoensia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun tentunya akan berupaya memberkan pelayanan yang semaksimal mungkin, tetapi meski demikian, tentunya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun pernah menghadapi atau mengalami permasalahan yang beresiko menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, dan untuk mengetahui hal tersebut, maka penulis akan menyajikannya sebagai berikut ini:

1. Keterbatasan anggaran, dimana untuk memaksimalkan pelayanan, dibutuhkan inovasi dan terobosan yang besar dan hal tersebut

memerlukan anggaran yang besar pula, dimana salah satunya adalah untuk merenovasi gedung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri yang saat ini dianggap terlalu kecil untuk mengurus segala pelayanan bidang administrasi kependudukan.

2. Keterbatasan dalam segi ketersediaan Sumber Daya Manusia, hal ini menjadi salah satu masalah yang timbul apabila kondisi masyarakat yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan cukup banyak, ketersediaan pegawai yang memahami bidangnya masing-masing sangat terbatas.
3. Faktor kesiapan dari masyarakat itu sendiri, dimana tidak semua masyarakat paham dan bisa melakukan akses internet, hal ini tentunya menjadi kendala apabila inovasi pelayanan digerakkan dalam bidang pelayanan berbasis internet khususnya penyediaan informasi.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan dan telah dilengkapi dengan analisis serta dengan pembahasan hasil pada masing-masing indikatornya. Maka penulis mendapatkan kesimpulan pada tiap tahapan pengumpulan data yang penulis lakukan, baik berdasarkan pengamatan dilokasi penelitian dilapangan dengan metode observasi ataupun dengan cara melakukan wawancara terhadap informan penulis, maka kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun di bidang Penerbitan Akta Kelahiran belum berjalan dengan baik, dimana berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan adalah pelaksanaan pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran masing cenderung memiliki proses yang lama dalam segi penyelesaian berkas, dan pelayanan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun selama ini juga masih bisa dikatakan dilakukan dengan menggunakan metode pada umumnya yang mana masyarakat masih harus mengantri lama dan juga harus melalui prosedur yang panjang, diluar dari hal tersebut, untuk memenuhi kepuasan dari masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun juga belum mampus menyediakan sarana dan prasarana yang layak dalam segi

ketersediaan sarana ruang tunggu serta fasilitas di dalamnya seperti sirkulasi udara yang kurang baik, pencahayaan yang minim, dan pengeras suara untuk memanggil nomor antrian yang tidak tersedia.

2. Sementara itu, hambatan yang dihadapi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya memberikan inovasi pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Karimun adalah Keterbatasan anggaran, keterbatasan Sumber Daya Manusia, hal ini menjadi salah satu masalah yang timbul apabila kondisi masyarakat yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan cukup banyak, ketersediaan pegawai yang memahami bidangnya masing-masing sangat terbatas dan yang terakhir adalah kesiapan dari masyarakat itu sendiri, dimana tidak semua masyarakat paham dan bisa melakukan akses internet, hal ini tentunya menjadi kendala apabila inovasi pelayanan digerakkan dalam bidang pelayanan berbasis internet khususnya penyediaan informasi.

B. Saran

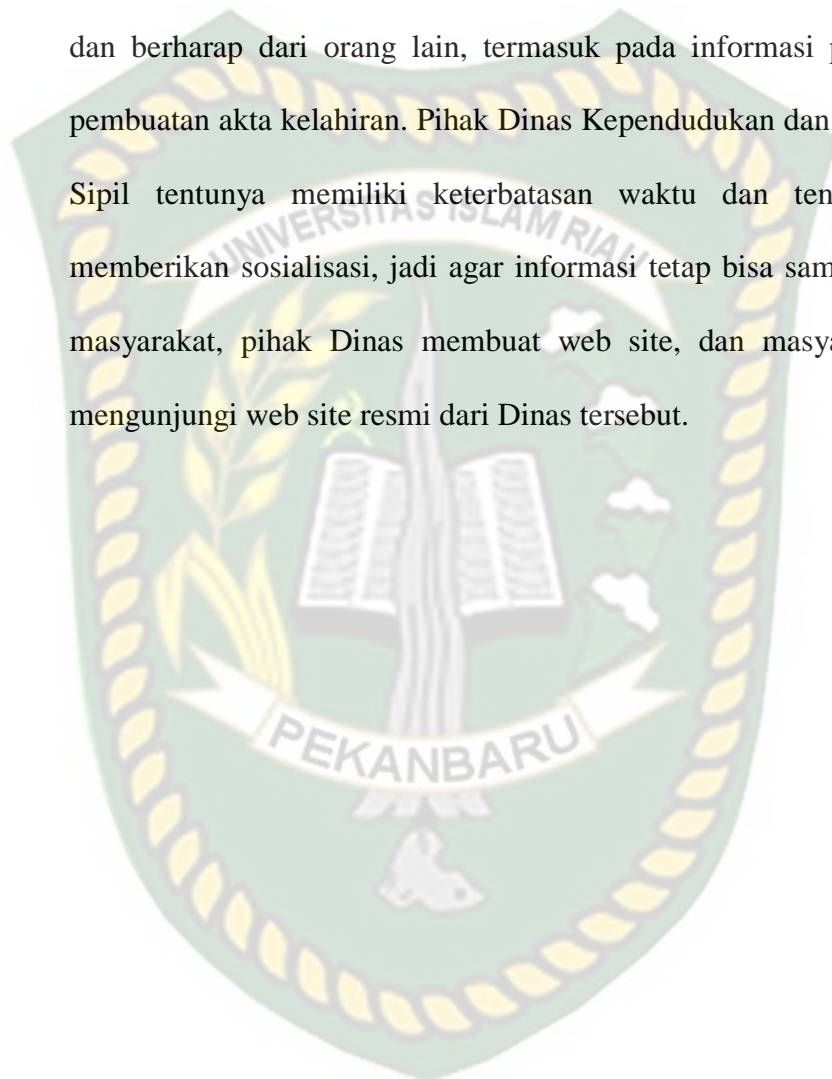
Didasari pada hasil penelitian yang telah dihasilkan diatas, maka penulis akan memberikan saran yang nantinya bermanfaat untuk pihak-pihak terkait khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yang secara khusus menjadi topic pembahasan pada skripsi ini, dimana saran yang penulis berikan atas hasil dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun agar memperhatikan kenyamanan dari

masyarakat yang melakukan kunjungan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, hal ini berkaca dari ketersediaan sarana dan prasarana ruang tunggu yang sangat minim dan perlu perbaikan dari segi fasilitas lainnya.

2. Disarankan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun apabila memang kendala yang dihadapi adalah keterbatasan dalam segi faktor jumlah sumber daya manusia yang dimiliki, maka diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun menambah staf pegawai mereka agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan dengan maksimal.
3. Disarankan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, apabila memang salah satu kendala yang dihadapi adalah kesiapan masyarakat untuk terlibat dalam pengembangan inovasi pelayanan berbasis internet masih kurang, maka sudah seharusnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun menggiatkan program sosialisasi ke wilayah wilayah di Kabupaten Karimun dalam rangka memperkenalkan inovasi program berbasis internet.
4. Saran selanjutnya diberikan kepada masyarakat, agar dapat terbuka dengan hal yang baru seperti kemajuan elektronik dan perkembangan media *online*. Karna informasi-informasi yang ada tidak selalu disampaikan secara manual seperti sosialisasi dan informasi ini

tentunya bersifat terbatas, tetapi informasi bisa didapatkan secara detail dan cepat melalui internet. Jadi diharapkan kepada masyarakat peka terhadap perkembangan zaman sehingga tidak gaptek dan bisa mendapatkan informasi secara luas tanpa menunggu dan berharap dari orang lain, termasuk pada informasi persyaratan pembuatan akta kelahiran. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya memiliki keterbatasan waktu dan tenaga untuk memberikan sosialisasi, jadi agar informasi tetap bisa sampai kepada masyarakat, pihak Dinas membuat web site, dan masyarakat bisa mengunjungi web site resmi dari Dinas tersebut.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku:

- Awang dan Mendra Wijaya. 2012., *Ekologi Pemerintahan*. Pekanbaru: Alaf Riau
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- _____. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan* . Jakarta: Rajagrafindo persada
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management; Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media.
- Musanef. 1992. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ndraha, Talizidhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2 Jakarta Rieneka Cipta
- _____. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- _____. 1997. *Makna Pemerintahan* .Jakarta : Mutiara Sumberdaya
- Rasyid,Ryaas. 2002. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta.: BPFE.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rusli, Budiman. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*: Jakarta ; Rineka cipta
- Salam, Abdus. 2008. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Ghalia: Jakarta.
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Surianingrat, Bayu . 1992 *Pemerintahan Administrasi Desa Menurut UU Nomor 5 Tahun 1997*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.
- Sianipar, J.P.G. 1995. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: LAN

Syafiie, Inu Kencana, 2005, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Refika Aditama.

_____. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Refika Aditama

_____. 2008. *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta: PT.Perca.

_____. 2011, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT.Refika Aditma

B. Sumber Jurnal

Jurnal Wacana Public Erin Rahmawati, Retno Suryati , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret , Surakarta

Jurnal Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, Mety Aspalinda, Fakultas Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau.

C. Dokumen Penelitian

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Dan Pencatatan Penduduk

Undang-undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-undang republik indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik

UU No. 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJN) 2005- 2025 dan UU No. 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014

peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 18 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 Tentang pembentukan susunan organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karimun

Buku Pedoman *Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi Dan Kertas Kerja Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universtas Islam Riau.*