

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR
(StudiPengurusanKartuKeluarga Dan AktaKelahiran)**

TESIS

**DiajukanSebagai Salah SatuSyarat
UntukMemperoleh Gelar Magister Sains
Universitas Islam Riau**



OLEH :

**NAMA : DONA RATNA SARI
NPM : 177122068
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR
(STUDI PENGURUSAN KARTU KELUARGA DAN AKTA KELAHIRAN)**

TESIS

Oleh :

**DONA RATNA SARI
NPM: 177122068**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Sekretaris



Lilis Suriani, S.Sos.,M.Si

Anggota



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saipul Bahri., M.Ec

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR
(STUDI PENGURUSAN KARTU KELUARGA DAN AKTA KELAHIRAN)**

TESIS

**NAMA : DONA RATNA SARI
NPM : 177122068
Bidang Kajian Utama : ADMINISTRASI PUBLIK**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si

Pekanbaru, 07 Desember 2019

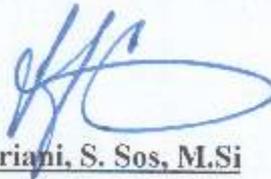
Pembimbing II



Lilis Suriani, S. Sos, M.Si

Pekanbaru, 07 Desember 2019

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Islam Riau**



Lilis Suriani, S. Sos, M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif tesis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Dona Ratna Sari**
NPM : **177122068**
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Penelitian : Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran).

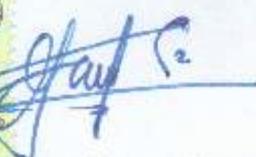
Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, Desember 2019
Pembuat Pernyataan




Dona Ratna Sari



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 253 /A-UIR/5-PSTK/PPs/2019

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

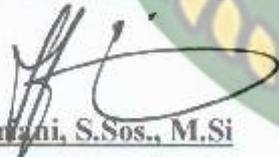
Nama : Dona Ratna Sari
NPM : 177122068
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 12 November 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

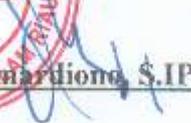
Ketua Prodi.
Magister Ilmu Administrasi


Lilis Sunani, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 12 November 2019

Staf Perpustakaan




Sunardiono, S.IP

Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tumitin Originality Report

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR (Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran) by Dena Ratna Sari



From Prodi. Ilmu Administrasi (Tesis)

- Processed on 12-Nov-2019 12:01 +08
- ID: 1211987100
- Word Count: 30658

Similarity Index

30%

Similarity by Source

Internet Sources:

31%

Publications:

5%

Student Papers:

14%

SOURCES:

- 1 3% match (Internet from 26-Mar-2019)
<https://docobesek.com/kehidupan/keluarga-pelayanan-akta-kelahiran-pada.html>
- 2 3% match (Internet from 24-May-2018)
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/15665/SKRIPSI%20RENI%20YANTI%20PAELONGAN.pdf?sequence=1>
- 3 3% match (Internet from 07-Sep-2017)
http://eprints.ury.ac.id/45923/1/02_3KRIPSI_YENNY%20RAHMAWATI_12402241017.pdf
- 4 2% match (Internet from 10-Jul-2019)
<https://id.scribd.com/doc/239043340/Buku-Profil>
- 5 1% match (Internet from 17-Jul-2019)
<https://pus.kabulum.com/2018/02/sisa-kelahiran.html>
- 6 1% match (Internet from 11-Aug-2019)
<https://id.scribd.com/document/258527153/Symbol-Lengkap-Felisp-Adm-Wardha-Junianty-2>
- 7 1% match (Internet from 15-Dec-2017)
<http://id.gilib.unila.ac.id/6162/1/D/BAB%20II.pdf>
- 8 1% match (Internet from 25-Oct-2018)
<https://repository.unk.ac.id/bitstream/handle/123456789/56273/2010ans.pdf?sequence=1>
- 9 1% match (Internet from 19-Feb-2019)
https://mafia.doc.com/1-bab-1-pendahuluan-1-1-latar-belakang-monomi-caeraih_59dee88c1723dde35a91c843.html
- 10 1% match (Internet from 28-Mar-2019)
<http://id.gilib.unila.ac.id/5906/5/BAB%20II%20mwsjii.pdf>
- 11 1% match (Internet from 21-Nov-2017)
<http://repository.uin-suska.ac.id/39502/BAB%20I.pdf>
- 12 1% match (Internet from 11-Jul-2019)
<http://repository.ult.ac.id/3462/wab2.pdf>
- 13 1% match (Internet from 31-Jan-2016)
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/12894/SARK/AM%20%28E21111008%29.pdf?sequence=1>
- 14 1% match (Internet from 16-Oct-2018)
<https://ang2loc.com/analisis-indeks-kepuasan-masyarakat-terhadap-pelayanan-pubi151730807177c80.html>
- 15 1% match (Internet from 26-Jul-2019)
<http://mediatransnews.com/read-6487-2019-12-03-kabupaten-rokan-hilir-milik-waji-misi-menyujudkan-masyarakat-medani.html>

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 - 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 007/UJR/KPTS/PPS/2019
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :**
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat :**
1. Undang - Undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999
 3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :

a. Nomor : 85/M/1999	c. Nomor : 228/M/2001
b. Nomor : 102/M/2001	
 4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :

a. Nomor : 232/U/2000	c. Nomor : 176/O/2001
b. Nomor : 234/U/2000	
 5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :

a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 5020/D/T/2010	e. Nomor : 490/D/T/2007 Jo. Nomor : 5150/D/T/2011
b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 5021/D/T/2010	f. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 5019/D/T/2010
c. Nomor : 156/D/T/2007	g. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 7322/D/T/K-X 2012
d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991	
 6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 7. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :

a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-I/1993	b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
----------------------------------	------------------------------------
 8. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 129/UJR/KPTS/2008

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
1. Menunjuk :

a. Nama	: Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si	: sebagai Pembimbing I
b. Nama	: Lilis Suriani, S.Sos., M.Si	: sebagai Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **DONA RATNA SARI**
 N P M : **177122068**
 Program Studi : **Ilmu Administrasi**
 Judul Tesis : **"PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR (Studi Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran)".**

2. Tugas - tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN :** Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
 PADA TANGGAL : 08 Januari 2019



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec.
 NPK. 92 11 02 199

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, Penulis haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan Judul **“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran)”**, dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister Sains.

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

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Direktur Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Ibu Lilis Suriani, S.Sos, M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
4. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos, M.Si, dan Lilis Suriani, S.Sos, M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Ayahanda Syamsir dan Ibunda Nuraini tercinta atas kerja keras dan doa restu yang tidak ternilai harganya serta abang dan kakak serta seluruh keluarga besar saya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.

6. Suami tersayang dr. AL Firman atas motivasi, dan kasih sayang memberikan semangat, kesabaran dan cinta kasih yang tak terhingga.
7. Segenap staf Pengajar, Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga dan tak ternilai untuk bekal Penulis di masa yang akan datang;
8. Seluruh Staf Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan, Tata Usaha serta Karyawan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan Tesis ini;
9. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang telah membantu penulis dalam wawancara untuk pengumpulan data penelitian;
10. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya, khususnya bagi para mahasiswa Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau, semoga Allah SWT membalas amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dan senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita, Amin.

Pekanbaru, November 2019
Penulis,

Dona Ratna Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	22
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	24
2.1 Tinjauan Pustaka	24
2.1.1 Konsep Administrasi.....	24
2.1.2 Konsep Administrasi Pubik	26
2.1.3 Konsep dan Teori Organisasi.....	28
2.1.4 Konsep Manajemen Pelayanan.....	32
2.1.4.1 Manajemen Pelayanan	32
2.1.5 Konsep Pelayanan Publik.....	33
2.1.5.1 Pengertian Pelayanan	33
2.1.5.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	36
2.1.5.3 Standar Pengukuran Pelayanan Publik.....	39
2.1.6 Konsep Pelaksanaan	41
2.1.7 Administrasi Kependudukan	43
2.1.7.1 Sistem informasi Administrasi Kependudukan.....	46

2.1.8 Dokumen Kependudukan.....	47
2.1.8.1 Sistem, Tata Cara Pengurusan Kartu Keluarga.....	48
2.1.8.2 Sistem, Tata Cara Pengurusan Akta Kelahiran.....	51
2.2 Kerangka Pemikiran.....	55
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	56
2.4 Konsep Operasional.....	58
2.5 Operasional Variabel.....	61
BAB III METODE PENELITIAN.....	63
3.1 Tipe / Jenis Penelitian.....	64
3.2 Lokasi Penelitian.....	64
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	65
3.4 Informan Penelitian.....	65
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.6 Analisa Data.....	68
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	69
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir.....	69
4.1.1 Sejarah Kabupaten Rokan Hilir.....	69
4.1.2 Letak Geografis, Letah Wilayah dan Luas.....	72
4.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir.....	76
4.1.4 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk.....	77
4.1.5 Pemerintahan.....	78
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	79
4.2.1 Gambaran Umum.....	79
4.2.2 Visi dan Misi.....	80
4.2.3 Tugas, Pokok dan Fungsi.....	81
4.2.4 Sumber Daya Manusia.....	88

BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN	91
5.1 Penyajian Data Informan.....	91
5.2 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	94
5.3. Faktor kendala faktor kendala dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.....	140
BAB VI PENUTUP	145
6.1 Kesimpulan	145
6.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN	152

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1.	: Jumlah kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018.....	11
1.2.	: Rekapitulasi Jumlah Pendaftaran Kartu Keluarga di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018.....	12
1.3.	: Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018.....	17
1.4.	: Rekapitulasi Jumlah Pendaftaran Akte Kelahiran di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018.....	18
1.5.	: Bentuk Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	20
2.1.	: Hasil Penelitian Terdahulu.....	56
2.2.	: Operasional Variabel.....	61
3.1.	: Informan Penelitian.....	66
4.1.	: Nama-nama Sungai dalam Kabupaten Rokan Hilir Menurut Kecamatan.....	75
4.2.	: SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Indikator Pendidikan Formal.....	89
4.3.	: Tingkat Golongan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	89
5.1.	: Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan jenis kelamin	92
5.2.	: Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Tingkat Pendidikan	93
5.3.	: Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama Berdasarkan Indikator Prosedur Pelayanan.....	103
5.4.	: Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama Berdasarkan Indikator Semangat Kerjasama dan Loyalitas	111
5.5.	: Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama	

	Berdasarkan Indikator Sarana dan Prasarana	118
5.6.	: Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama Berdasarkan Indikator Waktu Pelaksanaan.....	126
5.7.	: Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama Berdasarkan Indikator Gaya Pemberian Pelayanan.....	133



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Proses Penyelenggaraan Pembuatan KK	10
1.2. Mekanisme Akta Kelahiran.....	16
2.1. Kerangka Pikiran	55



**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR
(Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran)**

ABSTRAK

Oleh: Dona Ratna Sari

Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan dan status hukum mereka di dalam sebuah negara yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Masalah utama munculnya berbagai keluhan atau pengaduan dari masyarakat tentang kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan hingga keterbatasan fasilitas dalam melayani masyarakat. Berdasarkan teori Sampara Lukman, bahwa pelaksanaan pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya yang diukur dengan indikator Prosedur Pelayanan, Semangat Kerjasama dan Loyalitas, Sarana dan Prasarana, Waktu Pelaksanaan, dan Gaya Pemberian pelayanan. Informan penelitian ini sebanyak 28 (Dua puluh delapan) orang. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Secara umum, hasil penelitian menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran belum sepenuhnya berjalan dengan baik, diantaranya karena indikator sarana dan prasarana tentang kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan belum memadainya dan dilihat dari indikator Waktu pelaksanaannya, bahwa dalam pembuatan kartu keluarga dan akta kelahiran, menunjukkan bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dan Akta Kelahiran. Faktor kendala dalam pelayanan administrasi pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yaitu Faktor internal terdiri dari, sarana dan prasarana Kenyamanan ruang tunggu pelayanan, Ketidaklengkapan persyaratan pemohon, Faktor Eksternal yaitu Kualitas sumber daya manusia dan tingkat kedisiplinan pegawai, gangguan jaringan listrik. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga dan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup baik dan sebaiknya sarana/prasarana fisik juga perlu diperhatikan untuk mempermudah dalam melayani masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan, Administrasi, Kependudukan

**IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICE IN
POPULATION AND CIVIL SERVICE OF ROKAN HILIR DISTRICT
(Study of Family Card and Birth Certificate Management)**

ABSTRACT

By : Dona Ratna Sari

Every community needs population administration services to obtain the legality of their existence and legal status in a country carried out by the Rokan Hilir Regency's Office of Population and Civil Registration. The main problem is the emergence of various complaints or complaints from the public about the lack of information about service procedures to the limited facilities in serving the community. Based on Sampara Lukman's theory, that service delivery is an activity that occurs in direct interaction between someone with another person or machine physically, and provides customer satisfaction with predetermined procedures and systems as measured by indicators of Service Procedures, the Spirit of Cooperation and Loyalty, Means and Infrastructure, Time of Implementation, and Style of Service delivery. The informants of this study were 28 (twenty eight) people. This research is a qualitative descriptive study with data collection techniques carried out by observation and interviews. In general, the results of the study explained that the implementation of population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Rokan Hilir Regency, especially in making Family Cards and Birth Certificates has not been fully run well, including because the indicators of facilities and infrastructure regarding the condition of service space and the availability of supporting facilities in the service it has not been sufficient and seen from the Time of implementation indicator, that in making family cards and birth certificates, it shows that there is no certainty when the completion of the issuance of family cards and Birth Certificate. Obstacles to administrative services in handling family cards and birth certificates at the Department of Population and Civil Registration, Rokan Hilir Regency, namely: Internal factors consist of facilities and infrastructure. Comfort of waiting room services, incomplete requirements of applicants, External factors, namely the quality of human resources and the level of employee discipline. , electrical network disruption. The conclusion from the results of this study is that the procedure for making family cards and birth certificates at the Department of Population and Civil Registration in Rokan Hilir Regency is good enough and physical facilities / infrastructure should also be taken into account to facilitate serving the community.

Keywords: Service, Administration, Population.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah otonom, secara historis telah mengalami banyak perubahan terutama pada tatanan manajemen penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini ditandai Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah mengenai pelaksanaan terbentuknya daerah otonom yang mempunyai wewenang dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Penyelenggaraan otonomi berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 2 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pusat. Tujuan pemberian otonomi seluas-luasnya yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat

memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep pelayanan yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sampara Lukman (Sinambela, 2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan Pelaksanaan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun masih ada saja publik yang kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan oleh publik, yakni dari segi biaya yang tidak transparan yang memungkinkan terjadinya pungli di instansi tersebut, apabila terdapat biaya dalam segi aktual maka perlu adanya kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting,

karena perlunya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan.

Menurut Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan Islam, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan:

1. Akte Kelahiran;
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
3. Kartu Keluarga (KK);
4. Akte Nikah;
5. Akte Cerai;
6. Akte Kematian;
7. Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya.

Data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran dinyatakan pada UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Sedangkan Akta Kelahiran adalah tanda bukti berisi pernyataan yang teramat sangat penting dan diperlukan guna mengatur dan menyimpan bahan keterangan tentang kelahiran seorang bayi dalam bentuk selembur kertas yang sudah dicetak. Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa/lurah dan camat.

Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk mendapatkan hak dalam pelayanan administrasi kependudukan berupa dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi dan kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, serta informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas penduduk maka setiap penduduk harus memberikan data yang dapat dibuktikan kebenarannya, melampirkan persyaratan dan mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran sebagai data kependudukan.

Demikianlah halnya dalam memberikan pelayanan kepada publik, aparat pemerintah harus mengetahui tentang administrasi kependudukan khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hilir. Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan mereka di dalam sebuah negara dan

mendapatkan status hukum. Status hukum diberikan untuk memberikan jaminan kepada penduduk agar memperoleh keadilan. Keadilan merupakan tujuan dari usaha penegakan hukum. Tiga unsur dalam menegakkan hukum dan keadilan adalah:

1. Diperlukan adanya peraturan hukum yang sesuai dengan aspirasi masyarakat;
2. Adanya aparat penegak hukum yang profesional dan bermental tangguh atau memiliki integritas moral yang terpuji;
3. Adanya kesadaran hukum masyarakat yang memungkinkan dilaksanakannya penegakan hukum.

Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan rangkaian kegiatan yang tidak dapat dipisahkan yang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Dalam melaksanakan kegiatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir selalu menjalankan tahapan atau prosedur yang berlaku, melewati tahapan yang sudah ditentukan, dan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang berlaku antara lain dalam pengurusan administrasi pendaftaran penduduk prosesnya harus ditangani mulai dari tingkat Rukun tetangga (RT), Kelurahan, Kecamatan dan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 11 Tahun

2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok pada Pasal 3 yaitu membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah dibidang Administrasi Kependudukan berdasarkan asas otonomi dan Tugas Pembantuan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir mempunyai Fungsi sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan.
3. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
4. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas.

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan mengatur peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar Teknologi Informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam lingkungan standar pelayanan minimal menuju pelayanan Kependudukan.

Dalam penelitian ini difokuskan pada Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang merupakan perangkat Pemerintah Kabupaten yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Kartu Keluarga (KK) merupakan Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen milik Pemerintah setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga.

Setiap terjadi perubahan karena Mutasi Data dan Mutasi Biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) yang baru. Pendatang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

Setiap terjadi perubahan data dalam Kartu Keluarga seperti karena terjadi peristiwa Kelahiran, Kematian, Kepindahan, dll, Kepala Keluarga wajib melaporkan ke kelurahan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja.

Berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan yang terjadi di pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir khususnya pembuatan Kartu Keluarga (KK) menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang dapat mempengaruhi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Beberapa diantaranya yaitu:

a. Dilihat dari Persyaratan membuat Kartu Keluarga

Bahwa masih kurangnya informasi yang tersedia mengenai prosedur serta persyaratan yang diperlukan yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang enggan datang mengurus Kartu Keluarga (KK), adapaun syarat-syarat yang harus disiapkan dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) sebagai berikut:

- 1) Surat Pengantar Lurah;
- 2) Kartu Keluarga Lama;
- 3) Surat Nikah atau Akta Cerai bagi yang membuat KK karena perkawinan / perceraian;
- 4) Surat Keterangan Lahir / Akta Kelahiran;
- 5) Surat Pengangkatan Anak;
- 6) Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap bagi WNA;
- 7) Surat Keterangan Pelaporan Pendatang Baru (SKPPB) bagi pendatang dari luar wilayahnya;
- 8) Surat Keterangan Pindah bagi penduduk yang pindah antar kelurahan dalam wilayahnya;
- 9) SKBRI Saat ini karena masalah Birokrasi di Kelurahan masih diminta, walau Undang-undang sudah dihapus.

b. Dilihat dari Biaya Pelayanan

Ada beberapa oknum atau pegawai yang meminta biaya kepada masyarakat karena faktor kedekatan dan ingin cepat selesai tanpa melalui prosedur yang ada. Sedangkan Biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya dalam pemberi layanan tidak dipungut biaya. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan Pasal 79A yang berbunyi :

“Pengurusan dan penertiban dokumen kependudukan tidak dipungut biaya”

Selanjutnya Biaya yang sudah ditetapkan dalam pemberian layanan harus diikuti sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan dalam proses pengurusan administrasi.

c. Dilihat dari Waktu Penyelesaian

Lamanya waktu pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, tahapan yang kurang jelas dan antrian yang tidak tertib, adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Jangka Waktu Penyelesaian Kartu Keluarga yang sudah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian dokumen termasuk dalam hal pengaduan. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan hilir yaitu selama 14 (empat belas) hari Kerja.

d. Dilihat dari Mekanisme Pelayanan

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan pembuatan KK (Kartu Keluarga) proses dari penyelenggaraan administrasi kependudukan harus diketahui oleh semua unsur agar tertib administrasi kependudukan bisa tercapai.

Skema 1.1: Proses Penyelenggaraan Pembuatan KK



Dari skema diatas dapat tergambar bahwa alur proses penerbitan pembuatan KK (Kartu Keluarga) berawal dari tingkat RT, RW, Lurah, Camat dan Instansi Pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu dalam mengurus administrasi kependudukan semua pihak ikut terkait, jadi apabila suatu Perda ataupun Kebijakan Publik ingin berjalan baik maka semua unsur harus terlibat baik pegawai instansi pelaksana maupun masyarakat agar tertib administrasi kependudukan bisa terwujud. Namun dilapangan masih ada ditemukan masyarakat yang mengeluh mengenai berbelitnya prosedur administrasi kependudukan, hal ini diperkuat dengan wawancara penulis dengan salah seorang warga yang bernama ibu dedek beliau mengatakan bahwa proses administrasi kependudukan sangat berbelit-belit sehingga membuat beliau enggan dan malas untuk melakukan proses administrasi kependudukan di dinas terkait.

Dengan menggunakan informasi dalam kartu keluarga, didapatkan data dasar kependudukan, potensi keluarga serta besaran keluarga di suatu wilayah administrasi pemerintahan tertentu, seperti kelurahan. Berdasarkan kartu keluarga ini pula pemerintah dapat melakukan intervensi misalnya untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga miskin maupun intervensi untuk anggota keluarga yang menyandang cacat dan memerlukan pertolongan.

Tabel 1.1 Berikut jumlah kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Yang Memiliki KK	Persentase
1	2	3	4	5
1.	Tanah Putih	17.785	2.179	12,25%
2.	Pujud	23.066	1.985	8,65%
3.	Tanah Putih Tanjung Melawan	4.174	1.745	41,8%
4.	Rantau Kopar	2.008	1.372	68,32%
5.	Bagan Sinembah	37.721	2.097	5,55%
6.	Simpang Kanan	7.340	1.905	25,95%
7.	Kubu	6.245	1.650	26,42%
8.	Pasir Limau Kapas	10.801	1.998	18,49%
9.	Kubu Babusalam	5.706	1.305	22,87%
10.	Bangko	21.143	2.213	10,46%
11.	Sinaboi	4.193	1.115	26,59%
12.	Batu Hampar	2.309	1.896	82,11%
13.	Pekaitan	4.365	1.226	28,08%
14.	Rimba Melintang	10.179	2.063	20,26%
15.	Bangko Pusako	16.676	2.009	12,04%
16.	Bagan Sinembah Raya	2.325	1.208	51,09%
17.	Balai Jaya	1.121	513	45,76%
18.	Tanjung Medan	1.419	270	10,64%
Jumlah		179.516	33.434	1,86%

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, 2018*

Pada tabel 1.1 bahwa kepemilikan kartu keluarga menggambarkan jumlah penduduk di Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2018 yaitu sebanyak 33.434 orang, sedangkan berdasarkan persentase dari jumlah penduduk yang ada hanya 1,86% yang mengurus kartu keluarga di Kabupaten Rokan Hilir, sedangkan pada tabel dibawah ini terlihat jumlah yang mendaftarkan dalam pembuatan Kartu Keluarga periode 01 Januari s.d 08 Oktober 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Pendaftaran Kartu Keluarga di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018, Periode 01-01-2018 s.d 08-10-2018

No	Kecamatan	Kartu Keluarga			Persentase Yang masih dalam proses (%)
		Jumlah yang mengurus	Jumlah yang sudah selesai	Jumlah yang masih Dalam proses/ belum selesai	
1	Tanah Putih	3.179	2.855	624	21,85%
2	Pujud	2.985	2.421	564	23,29%
3	Tanah Putih Tanjung Melawan	1.881	1.487	394	26,49%
4	Rantau Kopar	1.372	1.115	277	24,84%
5	Bagan Sinembah	2.097	1.776	321	18,07%
6	Simpang Kanan	1.905	1.383	522	37,74%
7	Kubu	1.650	1.191	459	38,53%
8	Pasir Limau Kapas	1.998	1.576	422	26,77%
9	Kubu Babussalam	1.305	997	308	30,89%
10	Bangko	3.213	2.746	467	17,06%
11	Sinaboi	1.405	988	417	42,21%
12	Batu Hampar	1.896	1.591	325	20,42%
13	Pekaitan	1.226	995	231	23,21%
14	Rimba Melintang	3.063	2.845	219	7,69%
15	Bangko Pusako	3.994	2.991	1.003	33,53%
16.	Bagan Sinembah Raya	1.208	689	519	75,32%
17.	Balai Jaya	513	270	243	90%
18.	Tanjung Medan	270	151	119	78,80%
	Total	33.434	26.188	6.868	26,22%

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, 2018.

Pada tabel 1.2 diatas jumlah yang mengurus Kartu Keluarga 33.434 kepala keluarga, sedangkan jumlah KK yang sudah selesai pengurusannya 26.188, terlihat masih banyaknya jumlah pengurusan Kartu Keluarga yang masih belum selesai atau dalam proses di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir keseluruhan mencapai 6.868 KK yang masih dalam proses dengan persentase 26,22%, melihat hal tersebut terdapat kendala dari pihak pelaksana yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang merupakan tanggung jawab instansi pelaksana dalam pengurusan Kartu Keluarga, namun kenyataannya kesalahan yang dilakukan oleh instansi pelaksana dilimpahkan kepada masyarakat dengan alasan denda administratif. Adanya

pengaduan dari masyarakat yang diterima oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tidak dicatat atau diarsipkan. Padahal data - data keluhan atau komplain yang diolah dengan baik akan menjadi informasi yang berharga bagi semua lini dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja operasionalnya. Jadi, pengaduan langsung diterima oleh staf pelayanan jika belum mampu terselesaikan, maka keluhan atau komplain tersebut diserahkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil.

Selanjutnya untuk Akta kelahiran merupakan bukti legal hubungan keperdataan seorang anak dengan ayah dan ibunya. Dalam Akta tersebut dijelaskan tentang siapa nama orang tua baik ayah maupun ibunya. Jika seorang ibu melahirkan tanpa ayah atau status perkawinannya tidak terdaftar, maka akta kelahiran hanya akan dicantumkan nama ibunya. Dalam hal ini si anak hanya memiliki hubungan keperdataan dengan ibunya saja. Kepemilikan Akta kelahiran merupakan hal penting untuk memperoleh pelayanan publik seperti pendidikan, hak waris, pengurus paspor dan dokumen lainnya.

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Pasal 77 bahwa Setiap Kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

a. Dilihat dari persyaratan membuat Akta Kelahiran

Dalam pembuatan Akta Kelahiran, masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, yang berdampak masih ada sebagian

masyarakat tidak memiliki akta kelahiran, karena kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat terhadap persyaratan Akta Kelahiran yang mengakibatkan masyarakat harus bolak balik melengkapi persyaratan yang ada, adapun syarat pembuatan Akta Kelahiran sebagai berikut:

1. Surat keterangan/pengantar permohonan Akta Kelahiran dari Penghulu/Lurah;
2. Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran dan/atau surat kelahiran dari penghulu/lurah;
3. fotokopi KK orang tua;
4. fotokopi KTP orang tua;
5. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua;
6. fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi;
7. fotokopi Akta/Surat Kematian bagi orang tua yang sudah meninggal dunia; dan
8. Surat kuasa (bila dikuasakan) bermaterai.

b. Dilihat dari Biaya Pelayanan

Sama seperti pengurusan Kartu Keluarga, tidak dikenai biaya pengurusan yang diperoleh sebelum lewat batas waktu pelaporan peristiwa kelahiran. Batas waktu pelaporan ialah 60 (enam puluh) hari kerja sejak peristiwa kelahiran, kecuali untuk Warga Negara Asing adalah 10 (sepuluh) hari kerja sejak peristiwa kelahiran. Dalam Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Pasal 89 berbunyi:

“Pelaporan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam pasal 77 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran dan penerbitan akta kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan ke Kepala instansi yang setempat”.

Akan tetapi pada Akta kelahiran, adanya denda administratif sebagaimana dimaksud pada pasal tersebut ditetapkan untuk Kelahiran di Daerah berdasarkan Pelaporan Kelahiran terlambat lebih dari 60 (enam puluh) hari, untuk WNI

Rp.40.000.00 (empat puluh ribu rupiah), dan untuk WNA Rp.100.000.00 (seratus ribu rupiah).

c. Dilihat dari Waktu Penyelesaian

Masih terdapat kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang.

Jangka Waktu penyelesaian Akta Kelahiran yang sudah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian dokumen termasuk dalam hal pengaduan. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir yaitu selama 14 (empat belas) hari Kerja.

d. Dilihat dari Mekanisme Pelayanan

Ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan pelayanan dan adapula yang tidak. Hak tersebut biasanya didasarkan pada status sosial ekonomi seseorang, kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani, hingga besarnya uang jasa yang diberikan. Masalah yang kian datang dari masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam hal pelayanannya khususnya pelayanan akta kelahiran yaitu pelayanan yang berbelit- belit, tidak tepat waktu dan prosedur yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat. Adapun Alur dan mekanisme pengurusan akta kelahiran dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1.1
Mekanisme Akta Kelahiran



Dari gambar diatas, bisa dilihat bahwa masyarakat menganggap pengurusan administrasi kependudukan ini sangat berbelit-belit, Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir masih terdapat permasalahan, namun permasalahan yang urgen dalam memberikan pelayanan sosialisasi kepada masyarakat pentingnya administrasi kependudukan dan keterbatasan tenaga yang menguasai Teknologi Informatika (IT) sehingga apabila ada permasalahan di alat/perangkat maka pelayanan menjadi terhenti, selain itu tidak adanya insentif untuk pegawai dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hal ini dapat mengakibatkan berkurangnya semangat dan etos kerja pegawai dan juga berpotensi terjadinya pungli. Adapun jumlah kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018

No	Kecamatan	Akta Kelahiran		Persentase (%)
		Memiliki	Tdk Memiliki	
1	Tanah Putih	21.219	62.298	34,06%
2	Pujud	19.778	75.946	26,04%
3	Tanah Putih Tanjung Melawan	3.951	13.234	29,85%
4	Rantau Kopar	2.152	5.834	36,88%
5	Bagan Sinembah	36.049	39.496	25,84%
6	Simpang Kanan	5.622	24.608	22,84%
7	Kubu	7.387	22.307	33,11%
8	Pasir Limau Kapas	11.194	39.590	28,27%
9	Kubu Babussalam	7.760	20.827	37,25%
10	Bangko	29.684	66.529	44,61%
11	Sinaboi	19.778	75.946	26,04%
12	Batu Hampar	2.470	6.943	35,57%
13	Pekaitan	3.074	16.116	19,07%
14	Rimba Melintang	10.967	34.092	32,16%
15	Bangko Pusako	14.799	53.597	27,61%
16.	Bagan Sinembah Raya	1.325	679	51,24%
17.	Balai Jaya	1.121	315	28,09%
18.	Tanjung Medan	1.419	151	10,64%
Total		184.625	496.309	30,96%

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, 2018.

Tabel 1.3 di atas menggambarkan kepemilikan akta kelahiran penduduk di Kabupaten Rokan Hilir. Terlihat persentase penduduk Kabupaten Rokan Hilir yang memiliki akta kelahiran tahun 2018 sebanyak 184.625 orang dan sisanya sebanyak 496.309 jiwa penduduk Kabupaten Rokan Hilir belum atau tidak memiliki Akta kelahiran dengan persentase 30,96%. Diduga sebagian besar penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran disebabkan sewaktu pengisian biodata penduduk (F.1-01) tidak melampirkan akta kelahiran sehingga mereka tidak tercatat memiliki akta kelahiran, padahal sudah banyak penduduk yang memiliki akta kelahiran.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Pendaftaran Akte Kelahiran di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018, Periode 01-01-2018 s.d 08-10-2018

No	Kecamatan	Akta Kelahiran			Persentase yang masih dalam proses (%)
		Jumlah yang mengurus	Jumlah yang sudah selesai	Jumlah yang masih Dalam proses	
1	Tanah Putih	1.240	1.219	49	0.04%
2	Pujud	2.179	2.152	27	0.12%
3	Tanah Putih Tanjung Melawan	1.966	1.951	15	0.01%
4	Rantau Kopar	1.372	1.352	20	0.02%
5	Bagan Sinembah	1.070	1.049	21	0.02%
6	Simpang Kanan	1.640	1.622	18	0.01%
7	Kubu	1.406	1.387	19	0.03%
8	Pasir Limau Kapas	1.216	1.194	22	0.02%
9	Kubu Babussalam	1.774	1.760	14	0.01%
10	Bangko	697	684	13	0.02%
11	Sinaboi	806	778	28	0.03%
12	Batu Hampar	1.482	1.470	12	0.01%
13	Pekaitan	1.097	1.074	23	0.02%
14	Rimba Melintang	983	967	16	0.02%
15	Bangko Pusako	799	799	21	0.03%
16.	Bagan Sinembah Raya	986	679	307	0.45%
17.	Balai Jaya	887	774	113	0.13%
18.	Tanjung Medan	1.031	987	44	0.05%
	Total	23.514	22.732	782	34.40%

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, 2018.*

Tabel 1.4 di atas menggambarkan Pendaftaran akta kelahiran penduduk di Kabupaten Rokan Hilir. Terlihat jumlah yang masih dalam proses dalam pengurusan akte kelahiran sebanyak 782 orang. Dengan persentase 34,40% dari jumlah Kepemilikan akta kelahiran yang sudah selesai sebesar 22.732 jiwa.

Terkait dengan pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, terdapat beberapa fenomena yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanannya. Berdasarkan hasil observasi jika dikaitkan dengan indikator yang diteliti ditemukan beberapa fenomena yang terjadi, yaitu sebagai berikut :

1. Munculnya berbagai keluhan atau pengaduan dari masyarakat tentang kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan hingga keterbatasan fasilitas dalam melayani masyarakat. Mekanisme tentang pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran dalam proses penanganan pengaduan masyarakat sangat lambat dan berbelit-belit sehingga bisa sampai 1 (satu) minggu baru selesai, sedangkan berdasarkan SOP Batas waktu pelaporan dan pengaduan akan diproses hanya 3 (tiga) hari.
2. Kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, kedisiplinan petugas kurang efektif. Masih ada beberapa petugas pelayanan yang masih terlambat masuk kantor dan istirahat yang terlalu lama, sehingga ada tugas atau pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu dan itu menghambat pekerjaan yang lain.
3. Belum tersedia dan tertatanya sarana dan prasarana yang memadai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, hal ini dilihat mulai dari fasilitas ruang tunggu yang masih kurang nyaman seperti Kondisi ruang pelayanan dan penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi terutama jaringan internet untuk memproses cepat data-data kependudukan. Adapun jumlah sarana dan prasarana sebagai berikut:

No	Sarana/ Prasarana	Jumlah	Satuan
1	Hot Spot	2	buah
2	Instalasi Pusat Pengatur Listrik Lainnya/Jaringan	5	unit
3	Fasilitas CCTV	1	buah
4	Komputer	15	unit
5	Laptop	5	unit
6	Kursi Tunggu	15	buah

4. Pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, jangka waktu penyelesaiannya mengurus KK dan Akte Kelahiran berdasarkan SOP yang sudah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian dokumen termasuk dalam hal pengaduan selama 14 (empat belas) hari Kerja. Akan tetapi dilapangan terlihat setiap masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan melebihi jangka waktu berdasarkan SOP dikarenakan, tidak adanya petugas pelayanan atau kekosongan pegawai pelayanan pada saat pengurusan, sehingga menyebabkan pelayanan lebih lama dari waktu yang ditentukan.
5. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Kurang ramahnya pegawai pelayanan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pengurusan KK dan Akte Kelahiran, Seringkali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan, Adanya tindakan diskriminatif dari pihak pelaksana yang membuat masyarakat merasa terjadinya kecemburuan sosial.

Dari uraian di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hilir yang merupakan suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan yang melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah dibidang Administrasi Kependudukan. Maka penulis mendalami dan meneliti tentang **“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan seperti dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran. Maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?
2. Apa yang menjadi faktor kendala dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan penulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
2. Untuk Mengetahui dan menjelaskan faktor kendala dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan.
2. Manfaat Teoritis, Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan terutama tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.
3. Manfaat Praktis, Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan pemanfaatan layanan pengaduan atas keluhan atau komplain, demi

terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dan dimanfaatkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konsep Administrasi

Menurut Nawawi (Syafii, 2003:5) administrasi adalah segenap rangkaian penataan kerjasama dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Usaha kerjasama dua orang manusia tersebut dapat dilakukan dalam berbagai bidang kehidupan baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun kehidupan dunia usaha atau bisnis, kehidupan politik, kehidupan berbangsa maupun kehidupan bernegara. Sedangkan pengertian administrasi menurut Siagian (2003:2) mengemukakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Menurut Sutarto (Pasolong, 2011:69) bahwa administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Zulkifli (Sedarmayanti, 2010:12) bahwa konsep administrasi diidentikkan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis, dalam studi administrasi dikonsepsikan sebagai administrasi dalam arti sempit. Pada konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengolahan keterangan tertulis lainnya. Sedangkan menurut Sagala (Ndraha, 2013:40) secara teoritik pengertian administrasi melayani secara intensif,

sedangkan secara etimologis administrasi dalam bahasa Inggris “*administer*” yaitu kombinasi dari kata Latin yang terdiri dari *Ad* dan *Ministre* yang berarti “*to serve* melayani, membantu dan memenuhi. Lebih jelas lagi kata *Ad* artinya intensif sedangkan *ministre* berbentuk kata benda yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.

Administrasi sebagai salah satu bagian dari studi ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktifitas kerjasama sejumlah manusia didalamnya organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktifitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi.

Sedangkan menurut Siagian (2003:39) administrasi dapat pula didalami sebagai dengan melihat dan memahami prosesnya. Berbuat demikian berarti menganalisis langkah-langkah yang harus diambil. Langkah-langkah yang diambil dalam proses administrasi pada dasarnya terdiri dari:

- a) Perumusan dan penentuan tujuan akhir;
- b) Penyusunan, perumusan dan penentuan strategi dasar yang akan ditempuh;
- c) Penyusunan dan penetapan rencana sebagai rincian strategi;
- d) Penyusunan dan penentuan program kerja sebagai penjabaran rencana;
- e) Pemilihan struktur dan tipe organisasi yang dianggap paling tepat;
- f) Penggerakan para anggota organisasi;
- g) Penyelenggaraan kegiatan-kegiatan operasional;
- h) Pengawasan;
- i) Penilaian hasil yang dicapai;
- j) Penciptaan dan penggunaan sistem umpan balik yang handal.

Kegiatan administrasi merupakan kegiatan ketatausahaan. Kegiatan administrasi bertujuan untuk pembukuan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi, dimana pembukuan tersebut akan menjadi arsip yang pada saat tertentu dapat digunakan kembali, administrasi juga harus ditata dengan baik guna mempermudah didalam kegiatan penyelenggaraan organisasi tersebut. Administrasi yang terkelola dengan baik akan memberikan kinerja yang baik dan mampu melaksanakan pekerjaan yang tepat guna dan tepat sasaran sehingga tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik akan melahirkan birokrasi yang efektif dan efisien, hal ini tidak terlepas dari reformasi dari birokrasi yang sedang berjalan. Setiono (Syafie, 2006:163) mengungkapkan bahwa langkah untuk mereformasi birokrasi tidaklah dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus menyeluruh dan mendasar. Apalah artinya kita membangun sikap aparatur birokrasi agar professional akan tetapi kita tidak membenahi kondisi kerja, sistem kerja, sistem penggajian dan atau juga sistem karir mereka.

2.1.2 Konsep Administrasi Publik

Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu manajemen, jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat.

Administrasi publik terdiri dari dua kata yaitu administrasi dan publik. Administrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditentukan atau diarahkan. Definisi lainnya yang dapat diajukan adalah kegiatan implementasi kebijakan.

Sedangkan publik dapat diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat dan kelompok kepentingan. Tetapi dalam wacana di Indonesia lebih berkembang administrasi publik disamakan dengan administrasi negara.

Dari pengertian dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan Negara dan warga masyarakat. Terdapat pengertian yang singkat, administrasi publik merupakan metode pemerintahan Negara (proses politik) *administration of public for public* dan *by public*. Dengan demikian administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik.

Administrasi public, menurut Chandler dan Plano (Keban, 2008:4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008:4).

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Henry Fayol (Keban, 2008:4) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu:

- (1) aktivitas organisasi;
- (2) fungsi atau tugas pimpinan;
- (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Sedangkan Simon (Pasolong, 2011:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu:

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok;
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti;
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil;
4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

2.1.3 Konsep dan Teori Organisasi

Organisasi secara umum merupakan suatu bentuk kerja sama antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (2014:6) mendefinisikan organisasi sebagai suatu bentuk persekutuan antar dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu

tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Rosenweg (Sufian, 2013:31) organisasi dapat dipandang sebagai:

- a. Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok;
- b. Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang bekerjasama;
- c. Orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.

Menurut Waldo (Syafiie, 2006:114) *organization is the structure of authoritative and habitual personal interrelation in an administrative system*, organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi. Selanjutnya, menyimpulkan definisi organisasi adalah sebagai berikut:

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi;
2. Terjadi kerjasama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut;
3. Berlangsung proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing;
4. Didalamnya terjadi hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi.

Menurut Siagian (2014:141) dalam suatu negara administratif, pemerintah dengan seluruh jajarannya biasanya dikenal sebagai abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud pemberian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat.

Menurut Siagian, (2014:25) mengatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan sekelompok lainnya disebut bawahan.

Menurut Sufian, (2013:24) organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok, harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa, memberi saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Menurut Siagian, (2003:6) organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari definisi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut :

- a. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
- b. Organisasi sebagai rangkaian hirarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Menurut Weber (Thoha, 2008:98) bahwa suatu organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur kekayaan sebagai berikut:

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut;
2. Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan proses interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu;
3. Organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja;
4. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Istilah lain dari unsur ini ialah terdapatnya hirarki (*hierarchy*). Konsekuensi dari adanya hirarki ini bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf. Menurut Etziomi (Thoha, 2008:100) mengemukakan "konsep organisasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu".

Dari pendapat para ahli, prinsip-prinsip organisasi yang digunakan sebagai dasar organisasi untuk membangun dan menggerakkan organisasi yang kompleks diharapkan dapat berjalan dengan baik dimana tercapai atau tidaknya tujuan organisasi tergantung pada kemampuan pimpinan organisasi dalam melaksanakan prinsip organisasi.

Dengan organisasi tercipta keterpaduan pikiran, konsepsi tindakan dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap personil yang terlibat didalamnya untuk

berhimpun menjadi satu kesatuan kekuatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuannya.

2.1.4 Konsep Manajemen Pelayanan

2.1.4.1 Manajemen Pelayanan

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich (Ratminto, 2006:1) dengan bukunya Manajemen Pelayanan mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.” (Ratminto 2006). Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.1.5 Konsep Pelayanan Publik

2.1.5.1 Pengertian Pelayanan

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Gie (Widodo 2008:57), mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika durenungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar. Faktor yang mendasar yang dimaksud sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2010:31) adalah sebagai berikut:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mencintai, saling mengasihi, dan saling menyayangi perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain;
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya, tolong menolong sesamanya dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia didunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan;
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh, satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya didunia ini adalah adanya sifat untuk berbuat baik terhadap sesamanya. Hal ini merupakan bentuk lain dari pelayanan.

Ketiga faktor ideal tersebut menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada aktifitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Menurut Sampara Lukman (Sinambela 2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar

seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan Pelaksanaan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada dasarnya tujuan dari sebuah pelayanan umum adalah mendapatkan suatu kepuasan dari objek atau masyarakat. Adapun indikator pelaksanaan pelayanan menurut Sampara (2011:13) sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Semangat Kerjasama dan Loyalitas, yaitu sikap dan perilaku petugas dengan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
4. Waktu Pelaksanaan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
5. Gaya Pemberian pelayanan, yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

2.1.5.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik 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. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Penggunaan istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum. Syafiie (2009:18) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kotler (Sampara, 2000:56) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara dan badan usaha milik daerah;
- c. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik;
- d. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- e. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum;

- f. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2011:42) pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya;
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi;
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Selanjutnya dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan;
- d. Pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal;
- e. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada

pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan;

- f. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat;
- g. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Sementara itu, Norman (Ratminto, 2006:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial;
- c) Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

2.1.5.3 Standar Pengukuran Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia (Sinambela, 2011:37).Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan,harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatordan memerintah berubah menjadi suka melayani.Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha, 2008:20).

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti:

- a) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menginstnrksikan kepada selunrh instansi / lembaga penyedia layanan publik agar melalnurkan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dengan mengacu pada prinsip- prinsip pelayanan. Dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secaca kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

- b) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2.1.6 Konsep Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan.

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula (Abdullah Syukur, 1987:40). Jadi pelaksanaan artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dikehendaki secara efektif.

Dari pengertian di atas, pelaksanaan tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan ini adalah bahwa seorang akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika:

- a. Merasa yakin akan mampu mengerjakan,
- b. Yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya,
- c. Tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas lain yang lebih penting, atau mendesak,
- d. Tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan
- e. Hubungan antar teman dalam organisasi tersebut harmonis.

Fungsi dari Pelaksanaan adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
2. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
3. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
4. Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

2.1.7 Administrasi Kependudukan

Secara teoritis aspek kependudukan merupakan hal paling mendasar dalam pembangunan. Dalam nilai universal penduduk merupakan pelaku dan sasaran pembangunan sekaligus yang menikmati hasil pembangunan. Dalam kaitan peran penduduk tersebut, kualitas mereka perlu ditingkatkan dan pertumbuhan serta mobilitasnya harus dikendalikan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008: 3).

Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib.

Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajibannya, kewajiban setiap penduduk adalah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dengan memenuhi administrasi kependudukan yang dokumennya dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang ada di seluruh daerah yang ada di Indonesia, sedangkan hak setiap penduduk adalah untuk dilindungi dan diperlakukan secara adil dalam memenuhi semua urusan kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban tersebut berlaku bagi semua penduduk Indonesia yaitu warga Negara Indonesia dan warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Bab I Pasal 1 butir (1) PP Nomor 37 Tahun 2007). Adapun arah dan tujuan pelaksanaan administrasi kependudukan yaitu;

- a. Arah administrasi kependudukan:
 1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional;
 2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
 3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
 4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal; dan
 5. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.
- b. Tujuan administrasi kependudukan adalah:
 1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
 2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
 3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
 4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu;

5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

2.1.7.1 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem informasi sangat mendukung proses dalam suatu organisasi khususnya dalam menjalankan fungsi managerial yang meliputi: perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Ainur Rohman, 2010:25) Pemerintah Indonesia dalam hal ini Departemen Dalam Negeri telah memutuskan penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai nomor identitas Penduduk Indonesia yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia dan berkaitan secara langsung dengan seluruh Dokumen Kependudukan.

Berdasarkan UU No. 23 tahun 2006 (Rohman, 2010:31) tentang administrasi Kependudukan tersebut, Sistem informasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang pengelolaan, pengkajian, penyimpanan dan pengembangan Sistem Informasi Kependudukan untuk tercapai tertib administrasi di bidang Kependudukan. Pada pasal 83 dalam UU Tahun 2006 lebih dijelaskan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

- 1) Data penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan tersimpan didalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan;

- 2) Pemanfaatan data penduduk sebagai mana dimaksud pada ayat (1) harus mendapat izin penyelenggara.
- 3) Ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri.

Pada hakekatnya bahwa upaya tertib dokumen kependudukan atau tertib administrasi kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (vital event) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif/benefit bagi si pemegang dokumen atau penduduk. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu database yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet.

2.1.8 Dokumen Kependudukan

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data

Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pada hakekatnya bahwa upaya Tertib Dokumen Kependudukan atau Tertib Administrasi Kependudukan, tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (vital event) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah dating, perubahan alamat serta status tinggal terbatas menjadi tinggal inap.

2.1.8.1 Sistem dan Tata Cara Pengurusan Kartu Keluarga

Kartu Keluarga (KK) merupakan data identitas kolektif dari satu keluarga sebagai perlengkapan administrasi umum bagi setiap keluarga. Secara umum pengertian Kartu Keluarga dapat kita uraikan sebagai berikut:

1. Kartu Keluarga adalah kartu yang memuat data Kepala Keluarga beserta keluarganya;
2. Setiap keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga;
3. Kartu Keluarga diterbitkan untuk permohonan baru, perubahan data, hilang dan rusak.
4. Kartu Keluarga berlaku selama tidak ada perubahan data.

Kartu keluarga yang biasa di singkat KK merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu Keluarga di dalamnya memuat keterangan mengenai kolom nomor Kartu Keluarga, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, Nomor Induk Kependudukan, jenis kelamin, alamat tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi dan nama orang tua.

Kartu keluarga merupakan catatan ontetik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berwenang berupa catatan resmi tentang susunan pada satu keluarga yang diantaranya nama anggota keluarga, status, pekerjaan tanggal kelahiran dan hubungan antara anggota keluarga yang ada didalamnya yang dilegalkan dengan memberikam tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan memperoleh status keluarga.

Pencatatan Kartu Keluarga penduduk WNI dimaksud dalam peraturan Presiden RI Nomor 25 tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing;
2. Fotokopi atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan;
3. Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; atau
4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

Kemudian dalam keluarga pasti akan ada perubahan selain dari bertambahnya anggota, ada juga penambahan dari anggota keluarga dengan menumpang pada KK pada anggota keluarga tersebut. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk Warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syaratberupa:

1. KK lama;
2. KK yang akan ditumpangi;
3. Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan/atau
4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

Biaya pengurusan dalam pembuatan KK adalah untuk KK biaya umumnya adalah Rp. 0., sedangkan penduduk yang melakukan perubahan susunan keluarga dalam KK yang melampaui batas waktu 30 hari sampai dengan 1 tahun sejak terjadinya perubahan.

Peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami juga merupakan faktor pendukung dari adanya transparansi dalam pelayanan pembuatan KK, peraturan dan prosedur dalam pelayanan dinilai penting agar masyarakat teratur dan paham akan layanan yang diberikan oleh aparat, sehingga peraturan menimbulkan persyaratan yang harus dipenuhi dengan prosedur yang telah ditentukan yaitu dari mulainya surat pengantar RT atau RW setempat hingga kecamatan ini merupakan prosedur yang harus dilakukan oleh masyarakat karena sudah merupakan peraturan serta persyaratan dalam pembuatn kartu keluarga. Kemudahan untuk memperoleh informasi hal ini sangat penting terjadi pada

transparansi, keterbukaan pada suatu pelayanan dilihat dari informasi yang mudah dan dimengerti oleh masyarakat sehingga peraturan dan prosedur diketahui oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan pembuatan KK pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

2.1.8.2 Sistem dan Tata Cara Pengurusan Akta Kelahiran

Akta sangatlah penting artinya karena dalam peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian disebutkan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain atau pihak ketiga. Dengan adanya akta sebuah akta akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu hal secara mudah. Akta kelahiran adalah identitas diri anak yang wajib diberikan sejak kelahirannya.

Akta kelahiran dicatat dan disimpan di kantor Catatan Sipil dan Kependudukan. Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang anak, tentang kepastian hukum si anak itu sendiri. Mengenai pelaporan kelahiran, diatur dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 27 yang menyebutkan bahwa:

1. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
2. Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejabat pencatatan sipil mencatat pada registrasi akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.

Dari penjelasan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27 akta kelahiran itu begitu besar manfaatnya, karena dapat kita lihat hampir setiap urusan kita membutuhkan akta kelahiran, namun demikian masih banyak masyarakat yang enggan mengurusnya secara cepat. Mereka sering menunda pengurusannya karena malas. Bahkan masih ada yang tidak mau mengurusnya sama sekali. Padahal idealnya, pembuatan akta kelahiran dilakukan dalam waktu 60 (enam puluh) hari sejak persalinan.

Dengan demikian setiap kelahiran harus dilaporkan dengan cepat, sehingga mendukung upaya pencacatan kependudukan secara akurat, sebagaimana diamanahkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006. Pembatasan jangka waktu pelaporan ini akan menentukan jenis akta kelahiran yang dikeluarkan dan prosedur pembuatannya. Misalnya untuk pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun dilaksanakan berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri. Adapun persyaratan untuk memperoleh akta kelahiran anak yaitu:

1. Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran;
2. Pencatatan kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dan penerbitan kutipan Akta Kelahiran terhadap peristiwa kelahiran seseorang yang tidak diketahui asal-usulnya atau keberadaan orang tuanya, didasarkan pada laporan orang yang menemukan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan dari kepolisian;

3. Pencatataan kelahiran penduduk warga Negara Indonesia dilakukan dengan memenuhi syarat berupa:
 - a. Surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran;
 - b. Nama dan identitas saksi kelahiran;
 - c. KK orang tua;
 - d. KTP orang tua; dan
 - e. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua.
4. Pencatatan peristiwa kelahiran dilakukan dengan memperhatikan:
 - a. Tempat domisili ibunya bagi penduduk warga Negara Indonesia;
 - b. Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk Warga Negara Indonesia;
 - c. Tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing;
 - d. Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing;
 - e. Orang Asing pemegang Izin Kunjungan; dan
 - f. Anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya.
5. Formulir Surat Keterangan Kelahiran ditanda tangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/Lurah. Kepala Desa/Lurah berkewajiban meneruskan Formulir Surat Keterangan Kelahiran kepada UPTD Instansi Pelaksana untuk diterbitkan kutipan Akta Kelahiran. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana/UPTD Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran dan menyampaikan kepada Kepala Desa/Lurah atau kepada pemohon.
6. Pencatatan kelahiran penduduk warga Negara Indonesia dilakukan dengan tata cara;

- a. Penduduk warga Negara Indonesia mengisi Formulir Surat Keterangan Kelahiran dengan menyerahkan surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran dan menunjukkan KTP ibu atau bapaknya kepada Instansi Pelaksana;
 - b. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.
7. Pencatatan Kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya dilakukan dengan tata cara:
- a. Pelaporan/pemohon mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menyertakan Berita Acara Pemeriksaan Kepolisian.
 - b. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Pencatatan kelahiran anak, memberikan keadilan terhadap anak, sebab memperoleh perlindungan hak menurut hukum, dan pada prinsipnya pencatatan kelahiran adalah hanya sebuah catatan administratif dianggap penting karena data yang ada di dalam akta kelahiran dapat digunakan sebagai bukti jati diri bagi si anak, sehubungan dengan hak waris atau klaim asuransi dan pengurusan hal administratif lainnya seperti tunjangan keluarga, paspor, KTP, SIM, pengurusan perkawinan, perizinan, mengurus beasiswa dan lain-lain.

Pada dasarnya aspek hukum pencatatan kelahiran dalam usaha perlindungan anak merupakan suatu wujud dari kekuatan suatu pembuktian tentang status seorang anak yang baru dilahirkan. Dimana dengan status tersebut

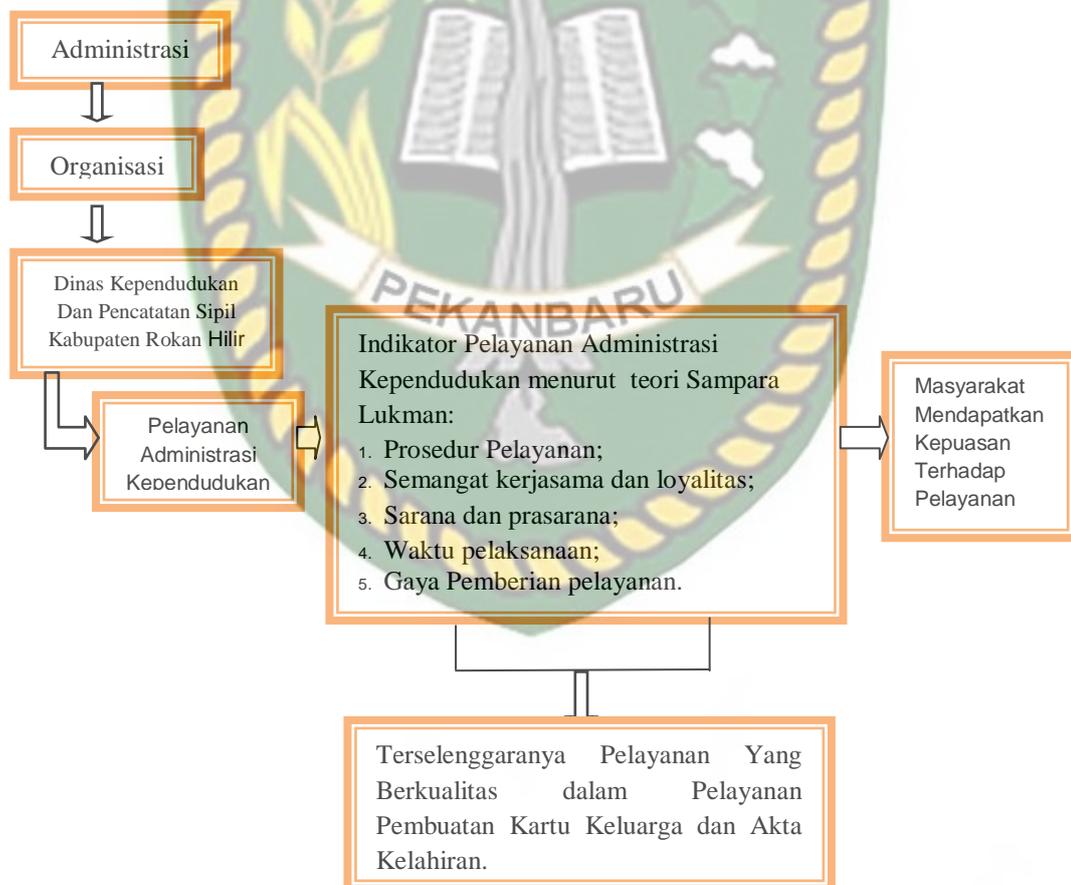
maka diketahui siapa orang tuanya yang memiliki kewajiban untuk memelihara dan mendidiknya.

Dengan demikian maka aspek hukum pelaksanaan pencatatan dalam usaha perlindungan anak memberikan suatu keadaan bahwa pencatatan tersebut akan memberikan bukti kedudukan anak baik itu statusnya, maupun juga orang tua dan keluarganya. Sehingga pelaksanaan pencatatan tersebut dituangkan dalam suatu bentuk akta yaitu akta kelahiran.

2.2 Kerangka Pikiran Kerangka Pikiran

Gambar 2.2

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan
Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir
(Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran)



Sumber : Modifikasi penelitian, 2019

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel jurnal penelitian terdahulu yang relevan dapat dipakai sebagai acuan dalam melakukan penelitian terkait Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran).

Tabel 2.3
Jurnal Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Hasil	Perbedaan	Hubungan/ Persamaan
1	2	3	4
Katrina (2017) <i>Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja (e-Journal Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)</i>	Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yakni prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja tataran yang efektif namun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu untuk diperbaiki.	Pada penelitian ini hanya membahas Pelayanan administrasi kependudukan yaitu pembuatan Kartu Keluarga, untuk penelitian selanjutnya akan dibahas pelaksanaan pelayanan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga.	Persamaan dalam penelitian ini berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.
Agus Jaya (2016) <i>Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. (eJournal Ilmu Administrasi Negara, Volume 4, Nomor 2, 2016)</i>	Hasil penelitian diperoleh penulis bahwa Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur Prosedur Pelayanan sudah sederhana karena alur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Ketepatan waktu tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Biaya Pelayanan Tidak ada biaya apapun yang berikan oleh aparaturnya kecamatan.	Pada penelitian ini membahas standar Pelayanan administrasi kependudukan saja, penelitian selanjutnya akan membahas proses dan pelaksanaan secara terperinci mengenai Akta Kelahiran dan Kartu keluarga	Persamaan dalam penelitian ini berhubungan dengan Kecamatan dan pelayanan administrasi kependudukan.

1	2	3	4
<p>Andi Ni'mah Sulfiani (2016)</p> <p><i>Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Kabupaten Wajo Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</i> (eJournal Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hassanuddin, 2016)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang dilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian dan berwujud sudah dapat dikatakan berkualitas karena masing-masing indikator lebih besar dari 60%.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini hanya pada indikator dari lima dimensi untuk standar pelayanan administrasi kependudukan hanya pada pelayanan Akta Kelahiran.,Sedangkan Penelitian ini selanjutnya menjelaskan tentang pelaksanaan, prosedur dan tata cara administrasi kependudukan KK dan Akta Kelahiran.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini berhubungan Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, akan tetapi penelitian selanjutnya lebih memfokuskan pada KK dan Kata Kelahiran.</p>
<p>Rahma Yunita (2017)</p> <p><i>Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang (e-Journal Pemerintahan Integratif, Volume 5, Nomor 3, 2017: 364-372)</i></p>	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur belum berjalan secara optimal khususnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di Desa Bukit Makmur.</p>	<p>Pada penelitian ini hanya membahas Pelayanan administrasi kependudukan yaitu pembuatan KTP dan KK, Sedangkan Penelitian ini selanjutnya menjelaskan tentang pelaksanaan dan proses tentang Akte Kelahiran.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan hanya di lingkup Kecamatan tetapi berkaitan juga dengan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai dinas terkait yang dapat menerbitkan KK dan Akte Kelahiran.</p>
<p>Regina Siwu (2017)</p> <p><i>Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung</i> (eJournal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado)</p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mencakup pendaftaran dan pencatatan administrasi penduduk, belum maksimal dilihat dari kualitas pelayanan seperti kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dan akurasi produk pelayanan.</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini tentang bagaimana implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sedangkan pada penelitian selanjutnya akan dibahas bagaimana penyelenggaraan pelayanan dalam pengurusan administrais kependudukan terumata KK dan Akta Kelahiran.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini dalam pelayanan administrasi kependudukan pada bidang "Pelayanan Pencatatan Sipil" di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</p>

Sumber: Modifikasi Penulis, 2019

2.4. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan generalisasi berbagai macam gejala-gejala tertentu yang berkaitan satu sama lain sehingga data yang dipakai untuk mendeskripsikan sesuatu sebagai gejala yang sama. Untuk menghilangkan dan menghindari dari kesalahan pemahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. **Kebijakan** dalam penelitian ini adalah sebagai rangkaian konsep dan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pengangan, atau petunjuk bagi setiap masyarakat yang menjadi garis pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak.
2. **Kebijakan Publik (*Public Policy*)** adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya, setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan.
3. **Pelaksanaan** adalah kegiatan meliputi menentukan, mengelompokan, mencapai tujuan, penugasan orang-orang dengan memperhatikan lingkungan fisik, sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu untuk melaksanakan kegiatan
4. **Pelaksanaan Pelayanan Publik** adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka.

5. **Pelaksanaan Pelayanan adalah** suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Adapun indikator pelaksanaan pelayanan sebagai berikut :

- a. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. **Semangat Kerjasama dan Loyalitas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dengan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. **Sarana dan Prasarana**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- d. **Waktu Pelaksanaan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- e. **Gaya Pemberian pelayanan**, yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

6. **Kualitas Layanan** adalah pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas.

7. **Administrasi Kependudukan** adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

8. **Data kependudukan** adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
9. **Akta Kelahiran** merupakan bukti legal hubungan keperdataan seorang anak dengan ayah dan ibunya. Dalam Akta tersebut dijelaskan tentang siapa nama orang tua baik ayah maupun ibunya.
10. **Kartu Keluarga (KK)** adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.
11. **Instansi pelaksana** adalah perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
12. **Daerah** adalah Kabupaten Rokan Hilir.
13. **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir** adalah Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hilir yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015.

2.5. Operasional Variabel

Adapun operasional variabel dalam penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran) adalah sebagai berikut:

Tabel II.3 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran).

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
<p>Pelaksanaan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. (<i>Sampara Lukman</i>) (<i>dalam Buku Sinambela 2011:5</i>)</p>	<p>Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pengurusan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir</p>	<p>1. Prosedur Pelayanan</p> <p>2. Semangat Kerjasama dan Loyalitas</p> <p>3. Sarana dan Prasarana</p> <p>4. Waktu Pelaksanaan</p> <p>5. Gaya Pemberian pelayanan</p>	<p>a. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan;</p> <p>b. Proses/alur pelayanan;</p> <p>c. Kejelasan prosedur pelayanan.</p> <p>a. Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat;</p> <p>b. Sikap petugas;</p> <p>c. Kepedulian dan kesopananpetugas dalam melayanimasyarakat.</p> <p>a. Kondisi ruang pelayanan</p> <p>b. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan</p> <p>c. Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi</p> <p>a. Waktu penyelesaian dokumen (kesesuaian janji layanan)</p> <p>b. Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang diterbitkan;</p> <p>c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima.</p> <p>a. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani</p>

			masyarakat b. Keadilan dalam pelayanan c. Kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat.
--	--	--	---

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2019





Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe/Jenis Penelitian

Tipe penelitian ini bersifat *Survey deskriptif* yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data yang ada di lapangan. Metode kualitatif merupakan suatu sasaran yang dapat diamati sebagaimana ia terlihat, terdengar, terbaca atau memperlihatkan dirinya, penampakan tersebut sewajar mungkin, jika itu informasi, maka informasi itu dicatat sebagaimana ia keluar dari sumbernya. Dikatakan Pendekatan deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksud untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan, Singarimbun (2011; 8).

Maka penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan fenomena yang ada, terutama yang berkaitan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran).

Sedangkan Jenis Penelitian *deskriptif* yaitu dimaksudkan untuk pengukuran atau menggambarkan secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu hubungan antara teori dan pengamatan. Dikatakan Pendekatan deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksud untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan. (Singarimbun, 2011:8).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian selanjutnya adalah tempat dimana peneliti melakukan dan mendapatkan sumber-sumber dan data penelitian yang utama Lokasi. Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dimaksud sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk menggali data-data tersebut, maka penelitian ini dilakukan pada komponen yang berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.

Data yang dilakukan dalam penelitian ini bersumber dari para informan. Informan yang dimaksud adalah orang-orang yang dianggap mengetahui benar suatu fenomena yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat membantu penulis dalam menggali informasi yang diperlukan. Penulis juga mengamati kejadian atau peristiwa (yang merupakan data) yang terjadi selama dalam proses penelitian ditambah dengan dokumen-dokumen dan catatan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dokumen tersebut tidak lain adalah sumber data yang berwujud data arsip, laporan, dan peraturan-peraturan tertentu serta gambar atau foto yang dapat mendukung peneliti memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Adapun sumber data tersebut antara lain:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari respon. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara hasil pertemuan *face to face* (tatap muka);
2. Data sekunder adalah merupakan data yang didapat dari berbagai sumber di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir berupa dokumen peraturan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, Profil, Struktur Organisasi, Keberadaan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, hal ini yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin, 2007:76). Informan penelitian ini ada dua macam, yaitu :

1. Informan Kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Sekretaris, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Data dan Informasi Kependudukan, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian dan Staf Pelayanan Administratif ;

2. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, dalam penelitian ini yaitu: Masyarakat yang mengurus KK dan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini informan penelitian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran yang diikut sertakan peneliti sebanyak 28 (Dua puluh delapan) orang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dan masyarakat, yang terdiri dari :

Tabel 3.1 : Jumlah Informan Penelitian

No ₁	Informan ₂	Jumlah ₃
Informan Kunci		
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,	1
2.	Sekretaris,	1
3.	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk,	1
4.	Kepala Bidang Data dan Informasi Kependudukan	1
5.	Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian dan	1
6.	Staf Pelaksana Pelayanan Administrasi	2
Jumlah Informan Kunci		7
Informan Utama		
1.	Masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga	11
2.	Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran	10
Jumlah Informan Utama		21
Jumlah Keseluruhan Informan		28

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2003:19) pengumpul data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Berdasarkan sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sedangkan ditinjau dari cara pengambilan data, pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. Wawancara (interview), merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak berstruktur, dan individual. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara dimana pewawancara dapat dengan leluasa memberikan pertanyaan dari berbagai segi dan arah untuk mendapat informasi secara lengkap dan mendalam, wawancara ini peneliti lakukan pada Pejabat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Wawancara tidak berstruktur sangat memadai dalam penelitian kualitatif. Sedangkan wawancara berstruktur peneliti lakukan dengan Masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran.
2. Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan akan objek yang akan diteliti. Disini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang valid. Penelitian melakukan observasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

3. Dokumentasi berupa hasil observasi peneliti dengan lokasi penelitian dan informan peneliti.

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu mencocokkan data antara wawancara, observasi dengan bukti dokumen atau pendapat lain teknik dimana pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut atau lebih jelasnya dalam teknik triangulasi ini paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain (Moleong, 2005:147). Teknik triangulasi ini dapat dilakukan dengan empat cara yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan dan apa yang dikatakan secara pribadi;
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat biasa, orang-orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang-orang berada dan pegawai pemerintahan;
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Kaitannya dengan penelitian ini, adanya kebiasaan data dari pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara dan isi suatu dokumennya yang berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan data yang dilakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir

4.1.1 Sejarah Kabupaten Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah kabupaten di Provinsi Riau Indonesia. Ibu kotanya terletak di Bagansiapiapi, kota bersejarah, dan pernah dikenal sebagai penghasil ikan terbesar di Indonesia. Kabupaten ini sebelumnya termasuk ke dalam Kabupaten Bengkalis. Pusat pemerintahan kabupaten berada di tengah-tengah kota Bagansiapiapi, tepatnya di Jalan Merdeka. Kabupaten Rokan Hilir merupakan sebuah Kabupaten baru yang merupakan wilayah pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Kabupaten Rokan Hilir terletak di pesisir timur Pulau Sumatera pada koordinat 1014' sampai 2030' LU dan 100016' hingga 101021' BT dan berhadapan dengan Selat Melaka. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hilir adalah 8.881,59 Km² dan penduduk sejumlah 349.771 jiwa.

Rokan Hilir dibentuk dari tiga kenegerian, yaitu negeri Kubu, Bangko dan Tanah Putih. Negeri-negeri tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Negeri yang bertanggung jawab kepada Sultan Siak. Distrik pertama didirikan Hindia Belanda di Tanah Putih pada saat menduduki daerah ini pada tahun 1890. Setelah Bagansiapiapi yang dibuka oleh pemukim-pemukim Tionghoa berkembang pesat, Belanda memindahkan pemerintahan kontrolir-nya ke kota ini pada tahun 1901. Bagansiapiapi semakin berkembang setelah Belanda membangun pelabuhan modern dan terlengkap untuk mengimbangi pelabuhan lainnya di Selat Malaka hingga Perang Dunia I usai. Setelah kemerdekaan Indonesia, Rokan Hilir

digabungkan ke dalam Kabupaten Bengkalis. Provinsi Riau. Bekas wilayah Kewedanaan Bagansiapiapi yang terdiri dari Kecamatan Tanah Putih, Kubu dan Bangko serta Kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Bagan Sinembah kemudian pada tanggal 4 Oktober 1999 ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai kabupaten baru di Provinsi Riau sesuai dengan Undang-Undang Nomor 53 tahun 1999 dengan ibukota Bagansiapiapi.

Secara Administratif Kabupaten Rokan Hilir telah mengalami beberapa kali pemekaran wilayah sejak terbentuknya pada tahun 1999 yang merupakan pemekaran dari Kabupaten induknya Bengkalis sesuai dengan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam. Pada awal berdirinya Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari 6 (enam) Kecamatan yaitu kecamatan Bangko, Kecamatan Tanah Putih, Kecamatan Bagan Sinembah, Kecamatan Simpang Kanan, Kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Kubu. Seiring dengan bertambahnya waktu dan pertumbuhan penduduk maka dilakukan beberapa kali pemekaran.

Pemekaran pertama di mulai pada Tahun 2002 sesuai perda No 23 Tahun 2002 dilakukan pemekaran kecamatan Bangko menjadi 2 (dua) kecamatan yaitu Kecamatan Sinaboi dan Pasir Limau Kapas. Kemudian Kecamatan Pujud merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Tanah Putih, Kecamatan simpang kanan hasil pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah. Masih pada tahun yang sama berdasarkan Perda 24 Tahun 2002 kecamatan di Rokan Hilir bertambah 2 (dua)

kecamatan yaitu kecamatan Tanah Putih tanjung Melawan pemekaran dari kecamatan Tanah Putih dan Kecamatan Bangko Pusako pemekaran Kecamatan Simpang Kanan.

Selanjutnya pada Tahun 2004 sesuai perda Nomor 03 Tahun 2004, terjadi pemekaran Kecamatan Batu Hampar dari Kecamatan Rimba Melintang. Pada Tahun 2005 berdasarkan perda Nomor 01 Tahun 2005, pemerintah kabupaten Rokan Hilir berhasil melakukan pemekaran kecamatan baru yaitu Kecamatan Rantau Kopar yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Pasir Limau Kapas. Tahun 2010 perda Nomor 02 Tahun 2010 dibentuk Kecamatan Pekaitan yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Bangko. Pada Tahun 2011 berdasarkan perda Nomor 27 Tahun 2011 pemerintah Kabupaten Rokan Hilir melakukan pemekaran Kecamatan Kubu yaitu Kecamatan Kubu Babussalam. Setelah lebih kurang 14 (empat belas) tahun Kabupaten Rokan Hilir berdiri, pemerintah Kabupaten Rokan Hilir telah menjadi 18 (delapan belas) kecamatan dan 83 desa. 18 (delapan belas) kecamatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Bangko
2. Kecamatan Sinaboi
3. Kecamatan Rimba Melintang
4. Kecamatan Bangko Pusako
5. Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan
6. Kecamatan Tanah Putih
7. Kecamatan Kubu
8. Kecamatan Bagan sinembah
9. Kecamatan Pujud
10. Kecamatan Simpang Kanan
11. Kecamatan Pasir Limau Kapas
12. Kecamatan Batu Hampar
13. Kecamatan Rantau Kopar
14. Kecamatan Pekaitan
15. Kecamatan Kubu Babussalam
16. Kecamatan Bagan Sinembah Raya

17. Kecamatan Balai Jaya
18. Kecamatan Tanjung Medan

4.1.2. Letak Geografis, Letah Wilayah dan Luas

Kabupaten Rokan Hilir terletak pada bagian pesisir timur Pulau Sumatera, dengan luas wilayah 8. 881,59 KM² atau 888.159 ha, terletak pada kordinat 101'21 BT, terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Batas Kabupaten Rokan Hilir yaitu sebagai berikut:

1. Sebelah Utara dengan Selat Malaka.
2. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis.
3. Sebelah Barat dengan Provinsi Sumatera Utara
4. Sebelah Timur dengan Kota Dumai

Wilayah Rokan Hilir dialiri beberapa sungai. Berdasarkan data yang ada di daerah ini terdapat 16 batang jalur sungai. Sungai-sungai yang ada di kabupaten ini umumnya menjadi sarana lalu lintas, dapat dilayari perahu, perahu motor (pomong) kapalotor. Penelusuran aliran sungai ini dapat dilayari sampai ke hulu sungai Rokan. Adapun sungai-sungai tersebut adalah; Sungai Rokan, Sungai Daun, Sungai Agas, Sungai Bangko, dan sebagainya. Dari sekian banyak sungai tersebut yang paling penting sebagai sarana perhubungan adalah Sungai Rokan, yang panjangnya sekitar 350 KM.

Kondisi wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri beberapa sungai dan palau. Sungai Rokan merupakan sungai terbesar yang melintas sejauh 350 km dari muaranya di Rokan Hilir hingga ke Hulunya di Rokan Hulu. Sebagai sungai terbesar, Sungai Rokan memainkan peranan penting sebagai lalu lintas penduduk dan sumber ekonomi masyarakat. Sungai-sungai lainnya adalah Sungai Kubu,

Sungai Daun, Sungai Bangko, Sungai Sinaboi, Sungai Mesjid, Sungai Siakap, Sungai Ular dan Lainnya. Sebagian besar wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari dataran rendah dan rawa-rawa, terutama di sepanjang Sungai Rokan hingga ke Muaranya. Wilayah ini memiliki tanah yang sangat subur dan menjadi lahan persawahan padi terkemuka di Provinsi Riau.

Kondisi wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari beberapa sungai dan pulau. Kabupaten Rokan Hilir memiliki 16 sungai yang dapat dilayari oleh pompong, sampan dan perahu. Sungai Rokan merupakan sungai terbesar sebagai sarana perhubungan utama dalam perekonomian masyarakat yang melintas sejauh 350 km² dari muaranya di Rokan Hilir hingga ke hulunya di Rokan Hulu.

Berikut ini adalah nama-nama pulau yang ada di Kabupaten Rokan Hilir:

1. Pulau Halang: Kecamatan Kubu
2. Pulau Jemur: Kecamatan Pasir Limau Kapas
3. Pulau Berkey: Kecamatan Bangko
4. Pulau Pedamaran: Kecamatan Pekaitan
5. Pulau Sinaboi: Kecamatan Sinaboi.

Topografi Kabupaten Rokan Hilir ini terdiri dari daerah datar dan rendah dan sebagian lagi dataran tinggi. Daerah yang datarannya rendah adalah sebelah utara, daerah ini terdiri dari rawa-rawa dan merupakan daerah dataran tinggi. Kemudian daerah Kabupaten Rokan Hilir, selain mempunyai daerah datar juga terdiri dari daerah pesisir dan pulau. Pulau-pulau yang ada di Kabupaten Rokan Hilir menyebar di beberapa kecamatan yaitu; Kecamatan Kubu terdapat Pulau Halang, Pulau Jemur di Pasir Limau Kapas, Pulau Berkey, Pulau Pedamaran di Kecamatan Bangko, dan Pulau Sinaboi di Kecamatan Sinaboi.

Sebagian besar wilayah Rokan Hilir terdiri dari dataran rendah dan rawa-rawa, terutama di sepanjang Sungai Rokan hingga ke muaranya. Wilayah ini memiliki tanah yang sangat subur dan menjadi lahan persawahan padi terkemuka di Propinsi Riau.

Kabupaten Rokan Hilir dipengaruhi oleh keberadaan 16 (enam belas) aliran sungai. Sungai Rokan merupakan sungai utama dengan panjang 350 km dan kedalaman 6 – 18 m yang melintasi kecamatan Bangko, Rimba Melintang, dan Tanah Putih. Sungai Rokan berasal dari dua cabang anak sungai yaitu sungai Rokan kanan dan sungai rokan kiri yang hulu anak sungainya di pengunungan bukit barisan pada bagian timur Kabupaten Tapanuli Selatan dan pada bagian barat Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan luas dan panjang sungai di Kabupaten Rokan Hilir, Sungai Rokan Merupakan sungai terpanjang dan mempunyai peranan yang penting bagi masyarakat. Yaitu Sebagai Prasarana transportasi sungai, pengairan lahan, sumber air bersih dan memiliki sumber daya perikanan. Adapun secara rinci pemanfaatan Sungai Rokan sebagai berikut:

1. Dalam kaitannya dengan sumber air bersih, pemanfaatan Sungai Rokan selain untuk keperluan air bersih di Kabupaten Rokan Hilir, juga dimanfaatkan oleh kota Dumai untuk memenuhi kebutuhan airnya. Oleh karenanya di indikasikan bahwa keberadaan sungai ini dapat menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah melalui perjanjian melalui perjanjian pemanfaatan dengan kota Dumai maupun wilayah lainnya yang memerlukan pasokan air;

2. Sungai Rokan keadaannya dipengaruhi oleh pasang surut air laut, maka daerah-daerah rawa tepi sungai ini sangat baik untuk dikembangkan sebagai daerah persawahan pasang surut;
3. Sungai Rokan memiliki potensi sumberdaya ikan, baik berupa penangkapan maupun budidaya perikanan darat. Seperti : aliran sungai Rokan yang terdapat di kecamatan Tanah Putih, merupakan sumber daya Ikan bagi masyarakat setempat. Hasil tangkapan utama yang diperoleh yaitu udang gantung, udang galah, ikan balido dan ikan toman.

Untuk lebih jelasnya sebaran sungai yang terdapat di Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.1. Nama-nama Sungai dalam Kabupaten Rokan Hilir Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Nama Sungai
1.	Tanah Putih	Sungai Rokan
2.	Kubu	Sungai Rokan
		Sungai Ular
		Sungai Tengah
		Sungai Siandun
		Sungai Agas
		Sungai Subang
		Sungai Lilin
3.	Pasir Limau Kapas	Sungai Daun
4.	Bangko	Sungai Serusa
		Sungai Rokan
5.	Sinaboi	Sungai Raja Bejamu
		Sungai Sinaboi
		Sungai Bakau
6.	Rimba Melintang	Sungai Rokan
7.	Bangko Pusako	Sungai Bangko

Sumber: Kabupaten Rokan Hilir Dalam Angka Tahun 2017.

4.1.3. Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir

Visi Pembangunan Kabupaten Rokan Hilir adalah:

"Terwujudnya Rokan Hilir sebagai Kawasan Industri guna menuju Masyarakat Madani dan Mandiri yang Sejahtera".

Visi tersebut menggambarkan harapan atau keinginan mewujudkan kehidupan masyarakat yang Madani, Mandiri dan Sejahtera dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Masyarakat Madani adalah masyarakat yang beradab dalam membangun, menjalani dan memaknai kehidupannya. Masyarakat yang Madani adalah masyarakat yang demokratis, menjunjung tinggi etika dan moralitas, transparan, toleransi, berpotensi, aspiratif, bermotivasi, sederhana dan konsisten;
2. Kemandirian Daerah adalah kemampuan riil atau nyata pemerintah daerah dan masyarakatnya dalam mengatur dan mengurus kepentingan daerah/ rumah tangganya sendiri menurut prakarsa dan aspirasi masyarakatnya, termasuk didalamnya upaya yang sungguh-sungguh agar secara bertahap bisa mengurangi ketergantungan terhadap pihak-pihak lain (luar) tanpa kehilangan adanya kerjasama dengan daerah-daerah lain yang saling menguntungkan;
3. Masyarakat Sejahtera adalah terpenuhinya keinginan dan harapan hidup yang lebih baik yaitu kemampuan memenuhi kebutuhan konsumsi dasar (pangan, sandang dan papan), kemudahan memperoleh akses terhadap kebutuhan hidup dasar (kesehatan, pendidikan, sanitasi air bersih dan transportasi), adanya jaminan masa depan (investasi untuk pendidikan dan keluarga), peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan kekayaan sumber daya alam bagi masyarakat;
4. Kemajuan-kemajuan yang ingin diraih dimaksud tidak hanya sekedar kemajuan dibidang fisik dan ekonomi saja, akan tetapi kita akan berusaha berupaya kerja keras pula untuk dapat meraih kemajuan-kemajuan pada

dimensi mental-spiritual, keagamaan, kebudayaan dan non fisik, agar kehidupan masyarakat benar-benar sejahtera lahir dan bathin.

Sedangkan Misi Pembangunan Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

1. Membangun masyarakat Rokan Hilir yang berbudaya melayu, berakhlak, beriman dan bertaqwa;
2. Mengembangkan industri hulu dan hilir sebagai alternatif pengganti sumber pendapatan daerah yang selama ini bersumber dari migas sekaligus membuka lapangan kerja baru bagi masyarakat;
3. Mengembangkan Sumber Daya Manusia berkualitas melalui peningkatan derajat kesehatan dan derajat pendidikan individu dan masyarakat;
4. Mengedepankan prinsip good governance untuk pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan iklim investasi;
5. Mengembangkan perekonomian yang bertumpu pada perluasan pembangunan infrastruktur pedesaan dan perkotaan untuk pengembangan pertanian, perikanan, perkebunan dan peternakan, dengan penekanan pada peningkatan pendapatan dan kemandirian masyarakat.

4.1.4. Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk

Jumlah Penduduk Secara administratif, Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari 18 Kecamatan yang terbentang sedemikian luasnya. Penduduk yang jarang dan tersebar tidak merata menyebabkan Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat di beberapa tempat sulit dijangkau. Menurut data terbaru dari BPS Kabupaten Rokan Hilir, jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2017 adalah 580.262 jiwa. Dimana kelompok umur terbanyak terdapat pada kelompok umur produktif yaitu kelompok umur 15 – 44 tahun sebanyak 272.496 jiwa atau sekitar 49,39 % dari keseluruhan penduduk Kabupaten Rokan Hilir yang ada (Data tahun 2017).

Sedangkan Kepadatan penduduk Kabupaten Rokan Hilir tahun 2016 yaitu 65,33 orang per Km² meningkat dibandingkan tahun 2017 (62,12 orang per Km²). Kecamatan Bagan Sinembah memiliki kepadatan penduduk tertinggi sebesar 160,67 orang per Km². Rata-rata jiwa per rumah tangga pada tahun 2017 di Kabupaten Rokan Hilir adalah 4,33(4 s/d 5 jiwa per rumah tangga). Rata-rata jiwa/rumah tangga tertinggi sebesar 4,63 yaitu di Bangko dan Kecamatan Pasir Limau Kapas dan terendah adalah Kecamatan Pekaitan (4,10 jiwa/rumah tangga).

4.1.5. Pemerintahan

Kabupaten Rokan Hilir sebagai daerah kabupaten yang baru, secara administrasi telah menyusun organisasi perangkat daerah yang sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007. Organisasi perangkat daerah dibentuk sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh Kabupaten yang bersangkutan. Pasal 1 (satu) ayat 8 (delapan) perangkat daerah kabupaten/kota adalah unsur pembantu Kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari: 1) Sekretariat Daerah 2) Dinas Daerah dan Lembaga Teknis daerah. Kecamatan dan Kelurahan, kemudian ayat 9 (Sembilan) dimasukkan sebagai perangkat daerah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pembentukan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dikukuhkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang

Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999.

Kabupaten Rokan Hillir secara administrasi dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati. Untuk membantu kinerja Bupati dan Wakil Bupati dibantu oleh Staf Ahli dan Sekretaris Daerah, Sekretaris Dewan, Dinas dan Lembaga Teknis sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah:

- 1) Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir;
- 2) Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan Dan Tugas Pokok Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir;
- 3) Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan Dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.

4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

4.2.1 Gambaran Umum

Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan rangkaian kegiatan yang tidak dapat dipisahkan yang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan pendataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam rangkaian administrasi kependudukan untuk menghasilkan dokumen kependudukan melalui beberapa peristiwa yang harus dilakukan, seperti Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam registrasi pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana.

Dalam melaksanakan kegiatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir selalu menjalankan tahapan atau prosedur yang berlaku, melewati tahapan yang sudah ditentukan, dan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang berlaku antara lain dalam pengurusan administrasi pendaftaran penduduk prosesnya harus ditangani mulai dari tingkat Gampong, Kelurahan, Kecamatan dan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk kegiatan pencatatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, data yang ada dan yang diberikan harus benar, tidak memberikan data palsu dan tidak memanipulasi data, sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

4.2.2 Visi dan Misi

Visi Dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, sebagai berikut:

a. Visi

“Terwujudnya Profesional dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”

b. Misi

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, diperlukan perumusan misi yang jelas. Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam upaya menunjang keberhasilan visi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan Pelayanan Prima dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan yang akurat dan dapat dipergunakan secara bertanggung jawab oleh semua pihak;
2. Meningkatkan Pendidikan, keterampilan dan keahlian SDM aparatur organisasi DISDUKCAPIL;
3. Meningkatkan kemampuan pemahaman kelembagaan, tatalaksana kerja untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan;
4. Meningkatkan kemampuan penyusunan dan perumusan administrasi kependudukan dalam mengantisipasi setiap perubahan kependudukan;
5. Meningkatkan komunikasi, koordinasi, integrasi dan bersinergi setiap unit kerja secara internal maupun eksternal, dalam mensukseskan pencapaian visi pemerintah Kabupaten Rokan Hilir;
6. Meningkatkan analisis setiap terjadi perubahan organisasi dan kependudukan secara internal dan eksternal.

4.2.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Selanjutnya penjelasan Tupoksi masing–masing sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah dibidang Administrasi Kependudukan berdasarkan asas otonomi dan Tugas Pembantuan.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan fungsi:

- a. menetapkan kebijakan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir;
- b. merumuskan rencana strategis dan program kerja Dinas yang sesuai dengan visi misi Kepala Daerah.
- c. merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. membina dan mengarahkan Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Seksi dalam melaksanakan tugasnya;
- e. membina pelaksanaan program Pengawasan Melekat di lingkungan Dinas;
- f. melaksanakan pembinaan terhadap kedisiplinan Pegawai dalam lingkup Dinas;
- g. melakukan upaya pembinaan dan peningkatan kualitas sumber daya pegawai dalam lingkup Dinas;
- h. menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait;
- i. menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas;
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Sekretaris

Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif

dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- a. pengkoordinasikan dan menyusun program dan anggaran;
- b. melaksanakan pengelolaan keuangan;
- c. mengelola perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. mengelola urusan ASN.
- e. menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- g. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat terdiri dari:

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian,
2. Sub Bagian Keuangan;
3. Sub Bagian Perencanaan

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Palayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi:

- a. menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;

- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- h. melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- i. memberikan bimbingan dan saran teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- j. menginventarisasi data-data penduduk secara terus menerus;
- k. memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan bidang tugas;
- l. merumuskan/melaksanakan kebijakan pembangunan serta layanan staf dan bimbingan teknis;
- m. memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- n. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- o. menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir.
- p. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:

1. Seksi Identitas penduduk,
2. Seksi Pindah datang penduduk,
3. Seksi Pendataan penduduk.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. melaksanakan pelayanan pencatatan sipil;
- e. melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. melaksanakan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h. memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- j. menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- k. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:

1. Seksi Kelahiran,
2. Seksi Perkawinan dan Perceraian,
3. Seksi Perubahan status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. menyusun perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan pembinaan dan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi kependudukan, mengolah data serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;
- b. merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk dengan menggunakan SIAK;
- c. mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi Kependudukan;
- d. membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data;
- e. menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;
- f. memelihara dan perawatan perangkat SIAK;
- g. menyediakan dan mendesiminasi informasi kependudukan;
- h. mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- i. memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- j. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- k. menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;

1. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan,
2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data,
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan komunikasi.

6. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

- a. penyusun perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- f. pelaksanaan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

- g. pengendalian dan pengevaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- h. pemberian saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. pelimpahan tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- j. penilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- k. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:

1. Seksi Kerjasama,
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan,
3. Seksi Inovasi Pelayanan.

4.2.4. Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam mengelola suatu organisasi atau unit kerja agar dapat berjalan secara optimal merupakan hal yang sangat diperlukan, karena keberhasilan pencapaian kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh kinerja sumberdaya aparatur yang berpengetahuan, berkemampuan, terampil dan berperilaku dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing.

Berikut tabel Sumber Daya Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dilihat dari indikator pendidikan formal terakhir tiap-tiap jenjang kepangkatan, ialah :

Tabel 4.2. Sumber Daya Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Indikator Pendidikan Formal

GOLONGAN	PENDIDIKAN					JUMLAH
	S2	S1	D III	SLTA	SLTP	
1	2	3	4	5	6	7
IV/c	1	-	-	-	-	1
IV/a	2	2	-	-	-	4
III/d	-	5	-	3	-	8
III/c	-	3	-	4	-	7
III/a	-	1	1	37	-	39
II/d	-	-	-	-	-	-
II/c	-	-	-	-	-	-
II/b	-	-	-	6	1	7
II/a	-	-	-	2	1	3
Kontrak	-	17	-	13	-	27
Jumlah	1	22	1	70	2	95

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 2019.

Pada tabel 4.4 Sumber Daya Manusia tersebut diatas menunjukkan bahwa Sumber Daya Aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dapat dikatakan cukup baik dalam segi tingkat pendidikan.

Kemudian untuk melihat tingkat golongan yang dimiliki oleh pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Tingkat Golongan Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

No	Tingkat Golongan	Jumlah
1.	I	-
2.	II	10
3.	III	54
4.	IV	5
	Jumlah	69

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 2019

Dari tabel diatas diketahui bahwa tingkat golongan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir pada umumnya adalah golongan III sebanyak 54 orang, golongan II sebanyak 10 orang dan golongan IV sebanyak 5 orang. Dengan demikian dapat dilihat bahwa golongan yang dimiliki oleh pegawai sudah cukup baik dimana pegawai sudah mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang dapat diandalkan dalam pelaksanaan tugas. Para pegawai umumnya telah mempunyai pendidikan dan pengetahuan yang cukup tinggidan mempunyai pengalaman kerja yang cukup lama. Jika para pegawai tersebut mempunyai kinerja yang maksimal, maka kebutuhan akan tenaga pelayanan bidang pelayanan akan dapat teratasi.



BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1. Penyajian Data Informan

Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang dianggap mengerti dan menguasai masalah-masalah yang diteliti. Adapun informan Kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Sekretaris, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Staf Pelayanan Administratif, sedangkan Informan Utama dalam penelitian ini yaitu Masyarakat yang mengurus KK dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Sehingga keseluruhan informan dalam penelitian ini berjumlah 28 (dua puluh delapan) orang.

Adapun karakteristik informan dalam penelitian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir diidentifikasi berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

5.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan identifikasi informan dari jenis kelamin, maka antara informan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, Berikut daftar identifikasi informan berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 5.1
Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	2	3
1.	Laki-Laki	18 Orang
2.	Perempuan	10 Orang
TOTAL		28 Orang

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, April 2019

Jumlah informan yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 18 (Delapan belas) orang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Sekretaris, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan masyarakat yang mengurus KK dan Akte Kelahiran, sedangkan informan perempuan 10 (Sepuluh) orang terdiri dari Kepala Seksi Kelahiran, Staf Pelayanan Administratif Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dan masyarakat yang mengurus KK dan Akte Kelahiran.

5.1.2 Tingkat Pendidikan

Melalui pendidikan yang dilakukan secara sadar dan berencana serta berkesinambungan akan membentuk serta mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang. Pendidikan dimiliki seseorang cenderung mempengaruhi kepribadian, kemampuan, wawasan dan pola pikir seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula keahlian, daya pikir dan wawasan yang dimilikinya. Berikut identifikasi Informan Penelitian berdasarkan Tingkat Pendidikan :

Tabel 5.2
Identifikasi Informan Penelitian berdasarkan tingkat pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	2	3
1.	Pasca Sarjana (S2)	2 Orang
2.	Sarjana (S1)	12 Orang
3.	SMA dan Setingkatnya	14 Orang
TOTAL		28 Orang

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, April 2019

Adapun tingkat pendidikan dari keseluruhan informan ialah, informan yang berlatar belakang Strata 2 berjumlah 2 (Dua) orang yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dan Sekretaris sedangkan informan yang berlatar belakang Strata 1 berjumlah 12 (Dua belas) orang terdiri dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Staf Pelayanan Administratif dan Masyarakat yang mengurus KK dan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, selanjutnya informan berlatar belakang SMA/ Sederajat berjumlah 14 (empat belas) orang yang terdiri dari Masyarakat yang mengurus KK dan Akte Kelahiran.

Melihat komposisi informan berdasarkan tingkat pendidikan diatas, maka terlihat bahwa informan yang berlatar belakang Strata SMA setingkatnya sangat mendominasi.

5.2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dimulai dari pelaksanaan tertib hukum tentang administrasi kependudukan terutama Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah- masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Masalah yang kian datang dari masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam hal pelayanannya khususnya pelayanan Kartu Keluarga atau Akta Kelahiran yaitu pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu dan prosedur yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat. Selain itu kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Akta kelahiran masih sangat minim dibanding KTP. Masyarakat menganggap bahwa Kartu Keluarga atau Akta Kelahiran bukan merupakan kebutuhan utama dalam kehidupannya. Bila ditelusuri, fungsi Akta Kelahiran lebih substansial karena menyangkut identitas warga negara seseorang diakui eksistensinya secara hukum positif, bila telah memiliki Akta kelahiran. Oleh karena itu Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir harus lebih mengutamakan kualitas pelayanannya agar masyarakat bisa merasa puas dalam melakukan pengurusan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Hal ini dapat dilihat dari survey peneliti yang dilakukan yakni:

- a. Yang dilihat dilapangan bahwa dalam Waktu Penyelesaian, lamanya waktu pengurusan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga, tahapan yang kurang jelas dan antrian yang tidak tertib, adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir yaitu selama 14 (empat belas) hari Kerja.
- b. Sedangkan dalam Mekanisme Pelayanan, Ada sebagian masyarakat yang memperoleh kemudahan pelayanan adapula yang tidak. Hak tersebut biasanya didasarkan pada status sosial ekonomi seseorang, kedekatan hubungan antara aparat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang dilayani, hingga

besarnya uang jasa yang diberikan. Masalah yang kian datang dari masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam hal pelayanannya khususnya pelayanan akta kelahiran yaitu pelayanan yang berbelit- belit, tidak tepat waktu dan prosedur yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat

Dalam hal ini peneliti menggali informasi responden tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dalam menganalisis pelaksanaan pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sampara Lukman (2011:5), dengan indikator - indikator pengukurannya yaitu prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas, sarana dan prasarana, waktu pelaksanaan dan gaya pemberian pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan informan peneliti tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, peneliti memberikan pertanyaan kepada informan kunci dan informan utama, pengetahuan responden tentang indikator-indikator pelaksanaan pelayanan administrasi, sebagai berikut:

5.2.1 Berdasarkan Indikator Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan tahapan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dimengerti dalam proses pelayanan

sehingga pelayanan publik menjadi efisien dan efektif. Pelayanan akan terasa mudah apabila prosedur pelayanan disusun sesederhana mungkin demi menunjang terciptanya pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Dengan Sub Indikator komunikasi yang meliputi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, Proses/alur pelayanan, Kejelasan prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar prosedur pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ini melibatkan beberapa informan yang dianggap mengerti dan menguasai masalah-masalah yang diteliti. Peneliti memberikan pertanyaan kepada Informan Kunci yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Sekretaris, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Staf Pelayanan Administratif.

Mengenai Pertanyaan tentang Bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir terutama dalam prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Hasil wawancara dengan Bapak Basaruddin, SH., M.Si, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dia menjelaskan, bahwa:

“Terkait dengan pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, saya rasa sudah cukup mudah asalkan masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan ketika melakukan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham mengenai prosedur pelayanan, sehingga masih banyak masyarakat yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga memaksa mereka untuk melengkapi persyaratannya kembali.” (wawancara tanggal 02 April 2019)

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal maka di regulasikan suatu Peraturan Daerah yang bertujuan memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu.

Untuk pertanyaan selanjutnya masih dalam indikator prosedur pelayanan yang ditujukan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yaitu tentang, Apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memiliki SOP (Standar Operasional Procedure) yang jelas tentang Proses/alur pelayanan, Kejelasan prosedur pelayanan terutama yang berkaitan tentang pengurusan administrasi kependudukan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Bapak Basaruddin, SH., M.Si, menegaskan, bahwa:

“Kami menggunakan SOP (Standar Operasional Procedure) yang lama Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015, kejelasan prosedur pelayanan, sanksi, jangka waktu semua sudah tertuang dalam Perda tersebut, sedangkan yang terbaru masih dalam proses. Hal ini dikarenakan adanya perubahan Perda tersebut tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.” (wawancara tanggal 02 april 2019)

Pelayanan publik yang prima dan berkualitas adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses, dan implementasinya. Apakah suatu pelaksanaan kebijakan berdampak nyata terhadap kelompok sasaran.

Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, pelayan menyediakan berbagai kemudahan secara deregulasi dan debirokrasi yang menyangkut persyaratan dan langkah-langkah kegiatan yang mengarah pada dokumen pribadi masyarakat yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat bagi penerima pelayanan.

Terkait masalah di atas sebagaimana di ungkapkan oleh Bapak Drs. Afrizal selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk meningkatkan prosedur pelayanan, baik yang mencakup prosedur tetap/ SOP secara terbuka. Proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktifitas kegiatan pelayanan secara berurutan seperti pendaftar ketika pertama kali masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membawa persyaratan yang harus dipenuhi proses pengantrian pembuatan dokumen hingga proses selesai dan masyarakat mendapatkan apa yang di inginkan berupa KK dan Akte Kelahiran”. (Wawancara, 03 April 2019)

Prosedur/alur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran tidaklah rumit sehingga mempermudah masyarakat untuk mengurus atau membuat Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran. Pembuatan Kartu Keluarga

pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memiliki prosedur yang sederhana. Adapun urutan alur pelayanannya dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemohon menyiapkan:
 - a) Mengisi Formulir surat keterangan kelahiran/ jumlah keluarga kepada petugas registrasi di kantor desa/ kelurahan.
 - b) Formulir surat keterangan kelahiran/ jumlah keluarga ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/ Lurah.
 - c) Melampirkan berkas persyaratan permohonan KK dan Akta Kelahiran.
 - d) Membayar Retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - e) Menanda tangani lembaran Register Akta Kelahiran atau KK.
2. Petugas Loker Pelayanan:
 - a) Menerima berkas Permohonan Kelahiran dari Pemohon.
 - b) Memeriksa berkas yang di sampaikan pemohon.
 - c) Menyerahkan resi sebagai tanda berkas telah diterima kepada pemohon.
 - d) Mencatat seluruh permohonan kelahiran/ KK kedalam Buku Register Akta/ KK yang disediakan.
 - e) Mengumpulkan berkas pendukung permohonan Akta/ KK untuk diserahkan kepada Seksi Penyimpanan Data dan Arsip.
3. Operator, bertugas:
 - a) Melakukan Verifikasi Data Pemohon.
 - b) Melakukan Entri Data.
 - c) Mencatat Akta dan Kutipan Akta/ KK.
 - d) Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta/ KK serta berkas pendukung lainnya untuk di teliti kepada Kepala Seksi.
4. Kepala Seksi Kelahiran (untuk Akte Kelahiran), bertugas:
 - a) Melakukan Pemeriksaan berkas akta kelahiran serta kutipan akta kelahiran.
 - b) Memaraf akta dan Kutipan Akta Kelahiran.
 - c) Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di paraf kepada Kepala Bidang.
 - d) Meneliti hasil penerbitan Akta dan Kutipan Akta sesuai dengan berkas yang terlampir.
5. Kepala Seksi Pendataan Penduduk (untuk KK), bertugas:
 - a) Melakukan Pemeriksaan berkas Kartu Keluarga serta kutipan Kartu Keluarga.
 - b) Memaraf Kutipan Kartu Keluarga.

- c) Menyerahkan Kutipan Kartu Keluarga yang telah di paraf kepada Kepala Bidang.
- d) Meneliti hasil penerbitan Kutipan Kartu Keluarga sesuai dengan berkas yang terlampir.

6. Kepala Bidang, melaksanakan tugas:

- a) Menerima berkas dan kelengkapan pengurusan Akta dan Kutipan yang telah di paraf oleh Kepala Seksi.
- b) Memaraf Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran .
- c) Meneliti hasil Penerbitan Akta dan Kutipan Akta sesuai dengan berkas yang terlampir.
- d) Menyerahkan berkas serta kelengkapan pengurusan Akta dan Kutipan Akta kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda Tangani.

6. Sekretaris Dinas, melakukan tugas:

- a) Menerbitkan dan menanda tangani Surat Keterangan Kelahiran Terlambat.
- b) Meneliti Surat Keterangan Kelahiran Terlambat yang di keluarkan oleh Pengadilan Negeri terhadap kelahiran yang terlambat pelaporanya melebihi 1 (Satu) tahun.
- c) Memaraf Akta dan Kutipan Akta Kelahiran/ KK yang terlambat pelaporanya di atas 1 (Satu) tahun.
- d) Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda tangani.

7. Bendahara Penerima, bertugas:

- a) Menerima Retribusi Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil sesuai ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir.
- b) Mencatat seluruh penerima Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil ke dalam Buku Kas dan Buku Pembantu lainnya yang telah di tentukan.
- c) Membubuhi tanda lunas pada setiap Permohonan Akta Pencatatan Sipil.
- d) Membuat laporan terhadap seluruh jenis penerimaan Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil setiap bulannya sesuai peraturan yang berlaku.
- e) Menyetor seluruh penerimaan Retribusi Biaya Cetak Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil ke Kas Daerah setiap hari kerja.

8. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :

- a) Menerima hasil Penerbitan Out Put Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran/ KK yang telah di Paraf.
- b) Menanda tangani Akta dan Kutipan Akta Kelahiran/ KK.

Sebagaimana hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, masalah yang ditemui memang kesadaran masyarakat sangat diperlukan didalam pembuatan akta kelahiran namun selain itu pihak Disdukcapil juga harus ikut andil di dalam penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran dengan memberikan sosialisasi kepada pihak kecamatan dan seterusnya disampaikan kepada pihak desa dan RT/RW kemudian disampaikan kepada masyarakat bahwa kegunaan akta kelahiran sangatlah penting di dalam menjamin status seseorang anak.

Dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil terdapat banyak permasalahan yang dijumpai yang seringkali menyebabkan terlambatnya pelayanan yang sedang berlangsung, terutama mengenai Akta Kelahiran yang pada umumnya masyarakat menegah kebawah enggan untuk mengurus akta kelahiran tersebut, padahal akta kelahiran anak sangat diperlukan ketika anak tersebut bersekolah, berbeda dengan Kartu Keluarga pada umumnya masyarakat memang membutuhkannya dalam kehidupan, karena pengurusan Kartu Keluarga (KK) sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga (KK) sebagai data kependudukan. Kartu Keluarga (KK) sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat lainnya.

Berikut Hasil rekapitulasi wawancara peneliti dengan Masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga Akte Kelahiran dan pada bulan April tanggal 08 s.d 12 April 2019:

Tabel 5.3
Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama
Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga
Berdasarkan Indikator Prosedur Pelayanan

Indikator 1	Sub Indikator 2	Pertanyaan 3	Hasil Wawancara 4
Prosedur Pelayanan	a. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, terutama yang berkaitan tentang Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran/ Kartu Keluarga?	<p>Kurang mudah, jika ada kesalahan huruf maupun persyaratan yang kurang harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan pada saat itu juga mbak, kebanyakan rumah kita jauh mbak kasihan jika harus bolak-balik dan membuat pelayanan menjadi tidak efektif. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak M. Arifin, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Cukup baik, tetapi pelayanan dan prosedur yang diberikan belum cukup maksimal. Karena persyaratan masih kurang jelas. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak Azril, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Syaratnya mudah kalau yang kita bawa sudah lengkap sesuai ketentuannya. <i>(wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Ibu Juwinta, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Menurut saya sekarang pelayanan yang diberikan sudah mulai baik dari pada tahun-tahun sebelumnya. <i>(wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Bapak Dani Pribadi, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>

1	2	3	4
<p>Prosedur Pelayanan</p>	<p>b. Proses/alur pelayanan</p>	<p>Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, terutama yang berkaitan tentang prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran/ Kartu Keluarga?</p>	<p>Kalau di sini ngak ada papan pengumuman tentang alur ataupun syarat-syarat pengurusan Kartu Keluarga, cuma pendaftar aja dan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan cukup lumayan, mudah aja. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Sugito, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Sebagai pengguna layanan, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam pengurusan akte kelahiran, sudah cukup baik. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Ibu Nurhayati, Masyarakat yang sedang mengurus akte kelahiran)</i></p> <p>Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, sudah baik, dalam memberikan penjelasan tentang syarat pengurusan KK <i>(wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Bapak Junedi, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Belum cukup puas, karena pelayanan untuk pembuatan KK masih menunggu lama, dan tidak langsung sehari itu bisa jadi, sehingga harus bolak balik lagi kesini. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak Frengki, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Menurut saya cukup baik, tetapi memang masih kurang informasi kepada masyarakat aja tentang tata cara ataupun syarat-syarat mengurus KK.</p>

			<p><i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Ibu Diana, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup baik dari sebelumnya, banyak kemajuan tentang pengurusan Kartu Keluarga yang lumayan cepat tanggap. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Dicky, Masyarakat yang sedang mengurus KK).</i></p>
<p>Prosedur Pelayanan</p>	<p>c. Kejelasan prosedur pelayanan</p>	<p>Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, terutama yang berkaitan tentang kejelasan prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran/ Kartu Keluarga?</p>	<p>Kejelasan prosedur pelayanan belum ada Papan Informasi kayaknya, mendaftar saja baru ambil nomor antrian saja baru ke sini lagi menunggu dan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan mudah kayaknya. <i>(wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Bapak M. Yuduf, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Prosedurnya cukup mudah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, asalkan syarat-syaratnya lengkap. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Ibu Rumina, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Prosedurnya mudah, tadi saya Cuma menyerahkan persyaratan kepetugas pelayanan dan mengikuti arahan dari petugas dalam pembuatan Kartu Keluarga. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Rendi, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Saya rasa sudah cukup bagus pelayanan yang diberikan</p>

			<p>oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Ibu Cindy, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran).</i></p>
--	--	--	---

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan, namun masih perlu meningkatkan lagi prosedur pelayanan. Hal ini berkaitan dengan prosedur/alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan, dalam hal ini masih muncul keluhan atau pengaduan dari masyarakat kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan seperti disediakannya papan informasi mengenai alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat kelengkapan berkas sehingga masyarakat yang kurang mengetahui dan gagap teknologi mampu segera mengetahui melalui papan informasi tersebut.

Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka teori prosedur dan pelayanan menurut Mulyadi (2013:5) mengemukakan bahwa prosedur merupakan salah satu kegiatan, seringkali melibatkan segelintir orang pada suatu lembaga atau lebih yang dijadikan untuk menjamin pengerjaan secara bersamaan transaksi perubahan yang terjadi secara berulang-ulang. Dikaitkan dengan pendapat Ridwan dan Sudrajat (2009:19), tentang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat harus mempunyai prosedur pelayanan.

Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas dan atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Adapun yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang meliputi pelayanan Surat Pindah Antar Kabupaten/Provinsi, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran.

Selain prosedur pelayanan, Menurut Mulyadi (2008;5) prosedur pencatatan yang merupakan suatu urutan kegiatan kriteria biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Pada penelitian terdahulu oleh Katrina dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja, bahwa hasil penelitian menjelaskan secara keseluruhan jawaban responden yang menyatakan prosedur pembuatan kartu keluarga memuaskan sangat dominan yaitu 59%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembuatan kartu keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja memiliki prosedur yang sederhana.

Prosedur Pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak

berbelit-belit. Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, adapun yang menjadi indikator dari prosedur pelayanan adalah : Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, Proses/alur pelayanan dan Kejelasan prosedur pelayanan

5.2.2. Berdasarkan Indikator Semangat Kerjasama dan Loyalitas

Upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat semangat kerjasama dan loyalitas sangat diperlukan untuk itu kerjasama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat, Adapun yang menjadi indikator terhadap semangat kerjasama dan loyalitas adalah Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat, Sikap petugas, Kepedulian dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.

Pelaksana kebijakan harus memiliki wewenang dalam menjalankan tugasnya. Bentuk wewenang berbeda-beda sesuai dengan program yang harus dijalankan. Wewenang yang dimiliki harus efektif oleh karenanya dibutuhkan kerjasama dengan pelaksana-pelaksana yang lain. Wewenang yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan berdasarkan kepada Perda, serta tupoksi sebagai penjabaran dari peraturan-peraturan tersebut. Wewenang akan menjadi efektif apabila instansi yang bersangkutan tidak hanya menginterpretasikan wewenang sebagai kekuasaan atau kekuatan (power) semata namun juga peran, dimana peran setiap instansi dalam berbagai jenjang harus saling melengkapi.

Peneliti memberikan pertanyaan tentang indikator semangat kerjasama dan loyalitas kepada informan kunci yaitu Sekretaris dan Kepala Bidang Pelayanan

Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Mengenai Pertanyaan tentang Sejauh mana tingkat disiplin pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?

Hasil wawancara dengan Bapak Syafriadi, SH, MH, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dia menjelaskan, bahwa:

“Kami rasa tingkat kedisiplinan pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah bagus”. (wawancara tanggal 03 April 2019)

Kecermatan dan gaya pemberian pelayanan juga perlu diperhatikan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Kecermatan dijadikan sebagai ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan, yang lebih menekankan pada ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan, gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran yang digunakan dalam mengukur efektivitas kerja, yang lebih menekankan pada cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Untuk pertanyaan selanjutnya masih untuk indikator semangat kerjasama dan loyalitas yaitu tentang, Bagaimana kompetensi kinerja di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ?

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Bapak Alkan, SE, ia mengatakan, bahwa:

“Sejauh ini kompetensi kinerja pegawai Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah maksimal dan sesuai SOP (Standar Operasional Procedure) maupun jam kerja pelayanan.” (wawancara tanggal 03 April 2019)

Berbicara mengenai kepedulian dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh petugas terkait pembuatan Kartu Keluarga maupun Akte Kelahiran adalah baik karena informasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Selain itu, penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian yang dimiliki untuk mempermudah menyelesaikan tugas-tugas yang mereka tangani. Pegawai juga cukup disiplin dalam melayani masyarakat sehingga dapat meningkatkan loyalitas. Secara umum pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah bersikap peduli, ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga atau akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah memberikan kesan pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya kualitas pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Dalam menyelesaikan dan menghadapi keluhan serta kesulitan dari masyarakat, petugas masih sering bingung jika terdapat data masyarakat yang tidak sesuai seperti nama penduduk yang tidak ada dalam Kartu Keluarganya sehingga petugas kesulitan untuk menambahkan nama penduduk yang tidak ada datanya dalam database.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai kompetensi pemberi pelayanan yang berkaitan dengan sikap petugas saat melayani masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir peneliti mewancarai Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga

mengenai Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat, Sikap petugas, Kepedulian dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.

Berikut Hasil rekapitulasi wawancara peneliti berdasarkan indikator Semangat Kerjasama dan Loyalitas dengan informan Utama yaitu Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga pada bulan April tanggal 08 s.d 12 April 2019:

Tabel 5.4
Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama
Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga
Berdasarkan Indikator Semangat Kerjasama dan Loyalitas

Indikator 1	Sub Indikator 2	Pertanyaan 3	Hasil Wawancara 4
Semangat Kerjasama dan Loyalitas	a. Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?	<p>Ya cukup baik, tetapi masih ada petugas sering yang ijin keluar tidak pada saat jam pelayanan. <i>(wawancara tanggal 11 April 2019 dengan Bapak Misran DS, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Pegawai masih ada yang datang tidak tepat waktu, jadi masyarakat yg harus menunggu lama <i>(wawancara tanggal 11 April 2019 dengan Bapak Adi Ferdian, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Kurang tertib, kadang petugas pelayanan ada kepentingan di luar Kantor sehingga terpaksa menunggu karena pelayanan tidak bisa dilakukan dan pegawai sering mondar-mandir saat jam pelayanan sehingga pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien. <i>(wawancara tanggal 12 April 2019 dengan Ibu Nazwa, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>

<p>Semangat Kerjasama dan Loyalitas</p>	<p>b. Sikap petugas</p>	<p>Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?</p>	<p>Petugas sudah menunjukkan sikap ramah. Kepedulian petugas belum ada kecuali kita datang mendekati. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Sugito, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Tadi petugas melayani saya dengan ramah. Untuk kepedulian petugas kayanya kita harus bertanya dulu baru dilayani. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Ibu Rumina, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p>
<p>Semangat Kerjasama dan Loyalitas</p>	<p>c. Kepedulian dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat</p>	<p>Bagaimana Kepedulian dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat?</p>	<p>Dilayani dengan ramah tapi ada juga petugas pelayanan yang judes. Tetapi kepedulian petugas belum ada sama sekali sebelum kita bertanya. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak M. Arifin, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Ya lumayan ramah. Untuk kepedulian petugas masih belum ada, kecuali kita bertanya langsung. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Rendi, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu, ya ramah iya, sopan ya iya, standarlah, tetapi sikap petugas pelayanan macam-macam, ada juga yang judes dan serius. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Ibu Cindy, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Rokan Hilir mengenai Semangat kerja dan loyalitas pelayanan sudah cukup baik. Namun dalam disiplin pegawai masih terlihat kurang, ini nampak terlihat pada bagian Center Informasi yang tidak adanya petugas yang siap melayani pada bagian tersebut sedangkan sikap petugas sudah memberikan pelayanan dengan sopan, namun masih terdapat beberapa petugas yang kurang sopan dalam melayani masyarakat hal ini terlihat saat ada masyarakat yang bertanya namun masih di jawab dengan nada yang agak tinggi kemudian pegawai yang bertugas melayani pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tergolong ramah dan sopan. Meskipun begitu tidak sedikit juga dari masyarakat yang menilai bahwa keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat masih kurang memuaskan, seperti petugas yang kurang memberikan senyuman ketika melayani masyarakat yang hendak mengurus atau membuat surat Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta perkawinan, dan sebagainya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Mengenai kepedulian petugas hampir sebanding antara peduli dengan tidak peduli. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan petugas masih kurang memperhatikan setiap masyarakat yang datang untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga ataupun akte kelahiran, sehingga masyarakat merasa terabaikan.

Sadar atau tidak sadar, setiap warga negara selalu berhubungan dengan Administrasi kependudukan mulai manusia itu lahir ke dunia sampai kepada manusia itu meninggal. administrasi kependudukan sangat di butuhkan oleh

masyarakat. Akan tetapi pertanyaan-pertanyaan etis kembali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi terhadap kebutuhan warga negara tersebut.

Semangat kerjasama dan loyalitas pada masyarakat menjadi tujuan bagi perencanaan sebuah organisasi, dan dijadikan dasar untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat yang berkelanjutan. Loyalitas pada masyarakat merupakan perilaku yang terkait dengan produk, pelayanan, dan kepuasan. Loyalitas dan semangat kerja terbentuk karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut teori Gaffar (2007:89) terdapat lima faktor yang mempengaruhi loyalitas dan semangat kerja, sebagai berikut:

1. Kepuasan (*satisfaction*), merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pelanggan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan itu sendiri. Perusahaan yang dapat memenuhi harapan pelanggan, akan membuat pelanggan semakin puas dengan perusahaan tersebut.
2. Ikatan Emosi (*emotional bonding*), Sebuah penampilan yang memiliki daya tarik yang kuat dapat mempengaruhi karakteristik konsumen, sehingga konsumen dapat diidentifikasi. Ukuran sederhana yang menggambarkan ikatan antara konsumen dengan sebuah jasa dapat dilihat melalui kekuatan ikatan yang tercipta antara konsumen dengan konsumen lainnya yang menggunakan jasa yang sama.
3. Kepercayaan (*trust*), merupakan kehendak konsumen dalam mempercayakan sebuah perusahaan atau organisasi untuk menuntaskan harapannya.

4. Kemudahan (*choice reduction and habit*), dapat memberikan kemudahan saat transaksi dengan konsumennya dapat menciptakan kenyamanan konsumen. Sehingga konsumen akan melakukan pembelian secara terus menerus.
5. Pengalaman dengan perusahaan (*history with company*), Pengalaman konsumen dengan sebuah perusahaan dapat membentuk perilaku. Ketika kualitas pelayannya baik dari perusahaan, maka konsumen secara otomatis akan mengilangi perilakunya pada perusahaan tersebut.

Sedangkan untuk semangat kerjasama dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kerjasama ini merupakan bentuk ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang ada yaitu kurangnya koordinasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dengan pegawai pelaksana yang ada ditingkat kecamatan sehingga membuat masyarakat semakin bingung mengenai prosedur administrasi kependudukan tersebut. Dan dengan berbelitnya prosedur administrasi tersebut membuat masyarakat enggan dan cenderung malas dalam melakukan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian terdahulu oleh Katrina menjelaskan tentang menganalisa efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja, bahwa gambaran umum dari masyarakat sebagai penerima layanan yang mengurus kartu keluarga dilihat dari indikator semangat kerjasama dan loyalitas. bahwa penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja sudah tergolong memuaskan dengan persentase 47%. Sehingga dapat diasumsikan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh petugas terkait pembuatan Kartu Keluarga adalah baik karena informasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur efektivitas. Adapun yang menjadi indikator terhadap semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja adalah :

- a. Kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan);
- b. Penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan;
- c. Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat;
- d. Sikap petugas;
- e. Kepedulian yang ditunjukkan petugas;
- f. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.

5.2.3 Berdasarkan Indikator Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat, adapun yang menjadi indikator sarana dan prasarana adalah Kondisi ruang pelayanan, Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan dan Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

Peneliti memberi pertanyaan kepada Informan Kunci yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Mengenai Pertanyaan tentang Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Hasil wawancara dengan Bapak Syafriadi, SH, MH, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dia menjelaskan, bahwa:

“Sarana dan prasarana kerja sudah memenuhi syarat untuk sarana pelayanan publik, misalnya Untuk sarana dan prasarana kurang mendukung, ruangan yang terbatas, MCK yang belum memadai, dan ruangan pelayanan yang tidak ber-AC. Anggaran juga terbatas. Tetapi kami sudah mengusahakan barang tetapi belum terealisasikan sampai saat ini”. (wawancara tanggal 03 April 2019)

Berikut Hasil rekapitulasi wawancara peneliti berdasarkan indikator **Sarana dan Prasarana** dengan informan Utama yaitu masyarakat yang mengurus

Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga pada bulan April tanggal 08 s.d 12 April 2019:

Tabel 5.5
Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama
Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga
Berdasarkan Indikator Sarana dan Prasarana

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	2	3	4
Sarana dan Prasarana	a. Kondisi ruang pelayanan	Bagaimana dengan Kondisi ruang pelayanan, yang ada dalam proses pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?	<p>Saya lihat kurang memadai , kalau masalah fasilitas diruang pelayanan tidak ada AC jadi cukup gerah dan MCK yang belum layak. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Dicky, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Kalau fasilitasnya sih lumayan lah, udah disediakan tempat duduk, fasilitas papan informasinya aja yang kurang, untuk pemanggilan nomor juga yang kurang masih dipanggil manual, Kalau keamanan sih kurang di depan. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Sugito, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Sarana dan prasarananya kayaknya kalau di sini belum lengkap dan kurang nyaman. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Ibu Rumina, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Pemanggilan nomer antrian yang tidak efektif dan menunggu lama mbak, selain itu waktu pembuatan KK yang jadinya lama. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Rendi, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p>

<p>Sarana dan Prasarana</p>	<p>b. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan,</p>	<p>Bagaimana dengan Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan, yang diberikan dalam proses pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?</p>	<p>Fasilitas yang ada masih kurang, MCK yang kurang memadai, jika antriannya banyak terasa panas karena tidak ada pendingin ruangan AC dan ruang pelayanan yang tidak terlalu besar. <i>(wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Bapak Dani Pribadi, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Masih kurang, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak Frengki, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Kalau masalah fasilitas yang diberikan belum begitu memadai. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak Azril, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Soal fasilitas masih belum memadai mbak, ruang pelayanan yang kurang luas, MCK yang ada juga belum memadai. <i>(wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Ibu Juwinta, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>
<p>Sarana dan Prasarana</p>	<p>c. Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi</p>	<p>Bagaimana Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?</p>	<p>Disini tidak tersedia wifi secara gratis, ya jaringan internet yang ada masih sering mengalami gangguan dalam merekam data masyarakat. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Ibu Cindy, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>

			Untuk penyediaan sarana teknologi informasi terutama internet masih lemot dan sering mengalami gangguan karena disini listrik sering padam sehingga jaringan mudah eror. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak M. Arifin, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran).</i>
--	--	--	---

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir terhadap sarana dan prasarana dalam kondisi ruang pelayanan masih perlu untuk dibenahi, seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan agar bisa menampung masyarakat yang hendak menggunakan layanan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukannya tidak sebanding dengan luas ruang pelayanan yang disediakan. Sehingga tidak sedikit dari mereka yang harus berdiri atau menunggu di luar ruangan.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir cukup baik, namun belum memadainya ketersediaan fasilitas pendukung seperti perlunya pengeras suara untuk mempermudah pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Secara garis besar ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan sudah lengkap, seperti adanya lahan parkir, ada ruang tunggu, MCK dan

sebagainya. Akan tetapi tidak sedikit juga dari masyarakat yang menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di sana masih kurang memuaskan, seperti tidak adanya papan informasi tentang prosedur dan syarat-syarat KK ataupun Akte Kelahiran.

Menurut teori Moenir (2002:119) bahwa sarana merupakan 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.

Berdasarkan teori 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, keduanya alat tersebut berfungsi mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai. Salah satu sarana dan prasarana dalam pelayanan adalah teknologi informasi, dengan adanya informasi layanan yang jelas akan mempermudah masyarakat untuk mengurus kebutuhannya. Pelayanan yang terjadi pun akan berjalan dengan lancar karena masyarakat sudah tahu hal apa saja yang harus mereka siapkan dan kemana membawa/mengurus dokumen yang mereka butuhkan.

Mengenai Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi berkaitan dengan sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIK) untuk mengelolanya diperlukan sumber daya yang cukup dan handal Faktor Sumber daya yang berkecimpung dalam pelayanan berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan-tindakan selanjutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab

yang menyangkut penyelesaian pekerjaan dan pemberian hasil laporan yang tepat, dalam usaha meningkatkan hasil kerja, juga turut dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

Keberadaan sarana teknologi informasi dan komunikasi akan mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan kartu keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Media online (website) merupakan wujud komitmen dan pertanggungjawaban publik, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan pelayanan pembuatan kartu keluarga dan Akte Kelahiran sudah efektif.

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat, adapun yang menjadi indikator sarana dan prasarana adalah :

- a. Kondisi ruang pelayanan;
- b. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan;
- c. Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi ;
- d. Lokasi kantor

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pasal 39 bahwa Untuk melaksanakan Pelayanan Adminduk Daring, Menteri melalui Direktur Jenderal

Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana, meliputi:

- a. perangkat keras, meliputi data center, data recovery center, dan perangkat pembaca data.
- b. perangkat lunak, meliputi sistem pendukung layanan SIAK.
- c. sumber daya manusia, meliputi operator, tenaga ahli dan pengelola sistem sertifikasi elektronik.
- d. Pengamanan, meliputi keamanan data, keamanan sistem dan keamanan dokumen.
- e. Pengembangan dan pemeliharaan, meliputi penyediaan perangkat keras dan perangkat lunak yang dapat memenuhi perkembangan kebutuhan Pelayanan Adminduk Daring.

Dengan adanya informasi layanan yang jelas akan mempermudah masyarakat untuk mengurus kebutuhannya. Pelayanan yang terjadi pun akan berjalan dengan lancar karena masyarakat sudah tahu hal apa saja yang harus mereka siapkan dan kemana membawa/mengurus dokumen yang mereka butuhkan.

5.2.4 Berdasarkan Indikator Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dalam proses penyelesaian pelayanan publik, petugas dituntut menyelesaikan setiap jenis pelayanan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan masyarakat tidak terhalangi waktunya dalam mengurus setiap administrasi kependudukan.

Peneliti memberi pertanyaan kepada Informan Kunci yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Kelahiran dan Staf/ Petugas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Mengenai Pertanyaan tentang Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Drs. Afrizal, dia menjelaskan, bahwa:

“Waktu penyelesaian kami sudah sesuai dengan Standar Operating Prosedur yang ditetapkan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir, yaitu jangka waktu penyelesaiannya mengurus KK dan Akte Kelahiran berdasarkan SOP yang sudah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian dokumen termasuk dalam hal pengaduan selama 14 (empat belas) hari Kerja”. (wawancara tanggal 04 April 2019)

Pertanyaan selanjutnya ditujukan untuk Kepala Seksi Kelahiran mengenai pertanyaan Apakah waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan? Hasil wawancara dengan Ibu Arnani, SE selaku Kasi Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, ia menerangkan, bahwa:

“Waktu yang ditetapkan untuk KK selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan Akte Kelahiran.” (wawancara tanggal 02 April 2019)

Kemudian peneliti mewawancarai Staf/ petugas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir mengenai pertanyaan Bagaimana tindakan apabila terdapat masyarakat yang merasa

kesulitan dalam proses pelayanan yang mengakibatkan jangka waktu pelaksanaan pengurusan KK dan AKte Kelahiran membutuhkan waktu yang tidak sesuai SOP?

Hasil wawancara dengan Staf/ petugas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Ibu Diah Purnama, SE, dia menjelaskan, bahwa:

“Tindakan kami apabila terdapat masyarakat yang bingung dalam hal pelayanan kami melihat terlebih dahulu kasus kesulitan yang dialami masyarakat. Tentunya kami merespon dengan baik, siap membantu dan menemukan jalan keluarnya. Tetapi tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku”. (wawancara tanggal 03 April 2019)

Selanjutnya dengan pertanyaan yang sama hasil wawancara dengan Staf/ Petugas Pelayanan Umum dibagian Pencatatan Sipil di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan Ibu Retno Santika, S.IP, dia mengatakan bahwa:

“Menerangkan dan memberikan pengertian dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima oleh masyarakat dengan baik tentang informasi tentang syarat, prosedur, maupun biaya pada saat proses pelayanan.”(wawancara tanggal 03 April 2019)

Kepastian waktu penyelesaian dokumen menunjukkan bahwa adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir menunjukkan bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga. Selain itu, keakuratan kutipan pembuatan kartu keluarga yang diterbitkan masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir dan sebagainya maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri. Sehingga ketelitian

(kecermatan) seorang petugas dalam memberikan pelayanan belum efektif. Berikut Hasil rekapitulasi wawancara peneliti berdasarkan indikator waktu pelaksanaan pengurusan Akte Kelahiran dan KK dengan informan Utama yaitu Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga pada bulan April tanggal 08 s.d 12 April 2019:

Tabel 5.6
Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama
Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga
Berdasarkan Indikator Waktu Pelaksanaan

Indikator 1	Sub Indikator 2	Pertanyaan 3	Hasil Wawancara 4
Waktu Pelaksanaan	a. Waktu penyelesaian dokumen (kesesuaian janji layanan)	Bagaimana Waktu penyelesaian dokumen dalam pengurusan KK dan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?	<p>Waktunya masih lama mbak, pembuatan KK itu saja waktu penyelesaiannya paling cepat 1 bulan dan akta itu 3 minggu baru selesai. <i>(wawancara tanggal 11 April 2019 dengan Bapak Misran DS, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Tingkat ketepatan waktu belum baik, Saya mengurus akta kelahiran 4 minggu baru jadi, ini barusan saya ambil. <i>(wawancara tanggal 12 April 2019 dengan Ibu Nazwa, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Ya cepat kalau antriannya tidak banyak seperti hari ini. <i>(wawancara tanggal 12 April 2019 dengan Bapak Faidil, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Waktu penyelesaian belum tepat, ini aja saya udah 3 hari belum juga selesai dengan berbagai alasan. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Rendi, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Kalau masalah waktu dalam proses pembuatan KK masih sangat lama, harus sabar mbak jadinya itu bisa sampai 2 bulan dan saya rasa tidak sangat efektif. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Sugito, Masyarakat yang sedang mengurus KK).</i></p>

<p>Waktu Pelaksanaan</p>	<p>b. Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang diterbitkan;</p>	<p>Bagaimana Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang diterbitkan Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?</p>	<p>Mengenai Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang diterbitkan masih ada yang salah ditanggal lahir ataupun nama. (<i>wawancara tanggal 12 April 2019 dengan Ibu Rizka, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran</i>)</p> <p>Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang diterbitkan (bebas dari kesalahan penulisan nama, tanggal lahir dan lain-lain) belum memuaskan karena masih ada kesalahan. (<i>wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Ibu Rumina, Masyarakat yang sedang mengurus KK</i>)</p>
	<p>c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima.</p>	<p>Bagaimana Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?</p>	<p>Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima belum maksimal. (<i>wawancara tanggal 11 April 2019 dengan Bapak Baharuddin, Masyarakat yang sedang mengurus KK</i>)</p> <p>Cukup cepat, tadi katanya kurang lebih 3 hari akta kelahirannya sudah bisa diambil. (<i>wawancara tanggal 11 April 2019 dengan Bapak Tugiman, Masyarakat yang sedang mengurus KK</i>)</p> <p>Tingkat ketepatan waktu proses pelayanannya masih lama juga. (<i>wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak M. Arifin, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran</i>)</p>

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Rokan Hilir belum memuaskan bagi masyarakat, akan tetapi lama atau cepatnya penyelesaian administrasi kependudukan tergantung dari masyarakat sendiri sebagai pemohon. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan

kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian administrasi kependudukan yang diurus oleh masyarakat.

Sehingga dapat diasumsikan bahwa keakuratan penerbitan kartu keluarga belum cukup baik. Hal ini disebabkan karena masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir, dan sebagainya maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri. Oleh karena itu ketelitian seorang petugas sangat penting karena jika terjadi kesalahan, masyarakatlah yang akan dirugikan, butuh waktu untuk memperbaikinya. Selain itu juga jika terjadi kesalahan dalam penerbitan kartu keluarga akan mengurangi rasa percaya masyarakat terhadap penyedia layanan.

Mengenai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tergolong kurang memuaskan. Hal ini disebabkan karena terjadinya gangguan jaringan internet, kurangnya blanko yang diperlukan dalam pembuatan Kartu Keluarga, kepala dinas sedang tidak berada di tempat atau kendala lainnya. Sehingga menyebabkan terlambatnya waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga, yang seharusnya dapat selesai selama 10 menit apabila sistem peralatan yang digunakan tidak mengalami kerusakan selama pembuatan Kartu Keluarga.

Menurut Moenir (2006:186) mengenai manajemen pelayanan yang merupakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Berdasarkan teori tersebut bahwa indikator mengenai ketepatan waktu sangat berkaitan dengan Sarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu, karena fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan

perilaku yang disfungsional akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

Dari pengamatan peneliti, sebenarnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dapat menyelesaikan sebuah kartu keluarga ataupun akte kelahiran hanya dalam 3 hari saja, akan tetapi terkadang terjadi beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan penerbitan kartu keluarga tersebut, misalnya terjadi gangguan jaringan internet atau kerusakan pada perangkat penunjang layanan. Sehingga masyarakat belum puas dengan waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dan akte kelahiran dikarenakan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dan jarang sekali berdasarkan SOP waktu penyelesaiannya.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu oleh Katarina bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja dapat menyelesaikan sebuah kartu keluarga hanya dalam satu hari saja, akan tetapi terkadang terjadi beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan penerbitan kartu keluarga tersebut, misalnya terjadi gangguan jaringan internet atau kerusakan pada perangkat penunjang layanan. Sehingga masyarakat belum puas dengan waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dikarenakan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian. Kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan.

Adapun yang menjadi indikator untuk mengukur kecermatan dalam pelayanan adalah :

- a. Waktu penyelesaian dokumen (kesesuaian janji layanan);
- b. Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang diterbitkan (bebas dari kesalahan penulisan nama, tanggal lahir dan lain – lain) ;
- c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima.

5.2.5 Berdasarkan Indikator Gaya Pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Dalam mengukur pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu keluarga dan akte kelahiran ditinjau dari gaya pemberian pelayanan menggunakan tiga indikator, yaitu: Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat, Keadilan dalam pelayanan dan Kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Peneliti memberi pertanyaan kepada Informan Kunci yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Staf/ Petugas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Mengenai Pertanyaan tentang Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat dalam melaksanakan administrasi kependudukan terutama KK dan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Bapak Alkan, SE, dia menjelaskan, bahwa:

“Kemudahan akses pelayanan khususnya pendaftaran penduduk itu perekaman e- KTP dan pembuatan KK maupun akte kelahiran dapat dilakukan di kecamatan. Pelayanan kepada masyarakat tetap mengacu pada SOP. Namun demikian pelayanan yang bersifat urgent tetap dikedepankan.” (wawancara tanggal 03 April 2019)

Pertanyaan yang sama tentang sikap Ibu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan ditujukan untuk Kepala Seksi Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan Ibu Arnani, SE, ia menerangkan, bahwa:

“Pegawai senyum, sapa dan ramah kepada masyarakat ketika melakukan pelayanan, Disini jumlah pegawai pada pelayanan Seksi Kelahiran Bagian Pencatatan Sipil ada 5 orang pegawai, jadi jika masyarakat mengalami kesulitan dikasih jalan keluar tentang kesulitannya sampai masyarakat paham dan mengerti mengenai proses pelayanan ” (wawancara tanggal 02 April 2019)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Staf/ petugas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir mengenai pertanyaan Bagaimana pembagian tugas pelayanan pada bidang pendaftaran penduduk di Kantor Administrasi dan Kependudukan Kabupaten Rokan Hilir?

Hasil wawancara dengan Staf/ petugas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Ibu Diah Purnama, SE, dia menjelaskan, bahwa:

“Pembagian tugas di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. pelayanan bagian pendaftaran penduduk ada 6 orang pegawai, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan”. (wawancara tanggal 03 April 2019)

Selanjutnya dengan pertanyaan mengenai Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang syarat, prosedur, maupun biaya pada saat proses pelayanan?

Hasil wawancara dengan Staf/ Petugas Pelayanan Umum dibagian Pencatatan Sipil di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan Ibu Retno Santika, S.IP, dia menagatkan bahwa:

“Kami Sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan mau tidak mau harus siap membantu masyarakat dalam proses pelayanan seperti menjelaskan persyaratan apa saja dalam pembuatan KK, Akta maupun e-KTP.”(wawancara tanggal 03 April 2019)

Untuk menambah kejelasan tentang gaya pemberian pelayanan oleh petugas/ staf pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, peneliti mencoba mewawancari beberapa masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran dan KK. Berikut Hasil rekapitulasi wawancara peneliti berdasarkan indikator Gaya Pemberian Pelayanan dengan informan Utama yaitu Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga pada bulan April tanggal 08 s.d 12 April 2019:

Tabel 5.7
Rekapitulasi Hasil Wawancara dengan Informan Utama
Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga
Berdasarkan Indikator Gaya Pemberian Pelayanan

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	2	3	4
Gaya Pemberian Pelayanan	a. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam	Bagaimana Kemampuan dan keterampilan petugas Dinas	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat Cukup puas.

	melayani masyarakat	<p>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam melayani masyarakat, terutama yang berkaitan tentang prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran/ Kartu Keluarga?</p>	<p><i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Ibu Nurhayati, Masyarakat yang sedang mengurus akte kelahiran)</i></p> <p>Kemampuan dan Keterampilan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir cukup baik <i>(wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Bapak Junedi, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Belum puas, karena masih dipersulit apalagi jika syarat-syarat nya tidak lengkap.. <i>(wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Bapak M. Yuduf, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat cukup baiklah, ketika kita bertanya dilayani dengan ramah. <i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Sugito, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p>
Gaya Pemberian Pelayanan	b. Keadilan dalam pelayanan	<p>Bagaimana Keadilan dalam pelayanan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?</p>	<p>Sejauh ini yang saya lihat sebagai masyarakat biasa biasanya yang didahulukan para aparat yang memakai seragam PNS. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Ibu Rumina, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Cukup adil, meskipun ada beberapa yang memang memakai jasa orang dalam agar pengurusan KK ataupun Akte kelahirannya cepat selesai. <i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak M. Arifin, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>

			<p>Pasti tidak ada keadilan menurut saya, hanya saja tidak kelihatan secara nyata, tetapi yang dilihat memang masyarakat biasa sering diacuhkan oleh petugas disana.</p> <p><i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Rendi, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Saya rasa sudah cukup adil tetapi saya juga tidak menjamin adil itu sulit ditegakkan.</p> <p><i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Ibu Cindy, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>
Gaya Pemberian Pelayanan	c. Kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat	<p>Bagaimana Kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?</p>	<p>Petugas sudah menunjukkan sikap ramah dan mampu melayani permintaan masyarakat dengan baik.</p> <p><i>(wawancara tanggal 10 April 2019 dengan Bapak Sugito, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Petugas pelayanannya belum sanggup untuk memastikan berapa lama KK ini dapat diambil kembali.</p> <p><i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Ibu Rumina, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Kesanggupan petugas masih sangat kurang, ini terlihat dari tidak adanya kepastian dari petugas tentang waktu penyelesaian yang dijanjikan .</p> <p><i>(wawancara tanggal 08 April 2019 dengan Bapak M. Arifin, Masyarakat yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Petugas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, jika dilihat dari gaya pemberian pelayanan, belum sanggup untuk menjanjikan</p>

			waktu penyelesaian dokumen apapun. (<i>wawancara tanggal 09 April 2019 dengan Bapak Junedi, Masyarakat yang sedang mengurus KK</i>).
--	--	--	--

Berdasarkan hasil Observasi dan Wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai pada yang melayani masyarakat khususnya pembuatan kartu keluarga dan Akte kelahiran adalah cukup baik. Perlu diketahui bahwa skill yang dimiliki oleh seorang untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Selanjutnya keadilan dalam memberikan pelayanan belum cukup baik, Hal ini disebabkan karena masih adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta tidak adanya nomor antrian yang disediakan sehingga masyarakat yang datang mengurus kartu keluarga menjadi tidak beraturan. Sedangkan berdasarkan data yang menyatakan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas sudah cukup baik.

Menurut Gasper (Azis Sanapia, 2000:42), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan, salah satunya adalah Gaya pemberian pelayanan maksudnya yaitu dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit karena kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah.

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Masyarakat sebagai objek dari pelayanan tentu mengharapkan pelayanan yang baik, cepat, dan sederhana. Untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas atau pegawai serta prosedur pelayanan yang ditawarkan.

Adapun penjelasan mengenai indikator-indikator yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, terdapat tiga indikator dari prosedur pelayanan yaitu persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan. Secara umum, prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan

dengan jelas kepada masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga dan akte kelahiran. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah efektif.

b. Semangat Kerjasama dan Loyalitas

Upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerjasama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga menciptakan suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat. Kerjasama yang baik, sifat saling terbuka antara pimpinan dan bawahan meningkatkan loyalitas. Selain itu, penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian yang dimiliki untuk mempermudah menyelesaikan tugas-tugas yang mereka tangani. Pegawai juga cukup disiplin dalam melayani masyarakat sehingga dapat meningkatkan loyalitas. Secara umum pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah bersikap peduli, ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga dan Akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah memberikan kesan pribadi yang menyenangkan sehingga mendorong terwujudnya efektivitas pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga dan Akte Kelahiran.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir kurang baik, namun belum memadainya ketersediaan fasilitas pendukung seperti MCK belum memadai, AC diruang tunggu dan perlunya pengeras suara untuk mempermudah pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Keberadaan sarana teknologi informasi dan komunikasi akan mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan kartu keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Media online (website) merupakan wujud komitmen dan pertanggungjawaban publik, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan pelayanan pembuatan kartu keluarga cukup baik.

d. Waktu Pelaksanaan

Kepastian waktu penyelesaian dokumen menunjukkan adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pembuatan kartu keluarga dan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir menunjukkan bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dan Akte Kelahiran. Selain itu, keakuratan kutipan pembuatan kartu keluarga yang diterbitkan masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir dan sebagainya maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri. Sehingga ketelitian (kecermatan) seorang petugas dalam memberikan pelayanan belum efektif.

e. Gaya Pemberian Pelayanan

Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya skill yang dimiliki oleh setiap petugas untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Keadilan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, masih ditemukan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat yang masih bersikap acuh tak acuh membuat masyarakat tidak dilayani dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa keadilan dan kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga belum efektif.

5.3 Faktor kendala dalam pelayanan administrasi pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Suatu institusi atau organisasi pada dasarnya tidak pernah terlepas dari berbagai faktor dan hambatan. Keberhasilan dari suatu pelayanan public dapat dilihat dari adanya informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran dengan begitu informasi dari aparatur dapat sampai dengan baik kepada seluruh masyarakat. Penyampaian informasi terkadang tidak selalu berjalan dengan baik karena dalam penyampaian informasi yaitu adanya salah pengertian atau kesalahpahaman.

Sosialisasi dimaksudkan untuk memberi pemahaman kepada masyarakat bagaimana proses dan prosedurnya untuk memudahkan proses pelayanan baik dari pihak aparat maupun terutama untuk masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dapat dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Faktor Internal Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, diantaranya yaitu:

- 1) Dilihat dari indikator sarana dan prasaranan Kenyamanan ruang tunggu pelayanan, MCK yang belum memadai.
- 2) Kendala yang signifikan terjadi adalah sempitnya ruang tunggu serta jumlah kursi yang disediakan tidak mencukupi untuk menampung seluruh masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan.
- 3) Kemudian kendala yang sering terjadi dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah kerusakan peralatan pendukung dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran seperti komputer dan printer.
- 4) Ketidaklengkapan persyaratan pemohon dalam mengajukan permohonan pembuatan Kartu Keluarga dan kesadaran pentingnya dalam memiliki Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran.

Hasil wawancara dengan Bapak Syafriadi, SH, MH, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, mengenai Faktor kendala dalam pelayanan administrasi pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dia menjelaskan, bahwa:

“Masalah pertama SDM dari segi kualitas yang kurang, SDM minimal harus menguasai alat bantu dan memiliki kemampuan dalam bidang IT, karena Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhubungan dengan sistem online. SDM dari segi kuantitas juga kurang mbak, idealnya itu kantor capil sebagai penyelenggara pelayanan itu terdapat jumlah pegawai sekitar 40 Orang. Tetapi kantor capil kabupaten Rokan Hilir hanya terdapat 23 orang pegawai. Sehingga pegawai harus bekerja dengan ekstra mbak dalam memberikan pelayanan dan kadang satu orang harus mengerjakan tugas ganda. Masalah kedua sarana dan prasarana pelayanan, belum adanya pendingin ruangan/AC, Tempat pelayanan yang belum representatif kesannya berjubel, belum adanya sarana MCK, dan ruang Laktasi; Masalah Ketiga Petugas pengolahan arsip dibagian pelayanan belum berkompeten karena memang bukan pada bidangnya, pekerjaan pengarsipan juga masih disambi dengan pekerjaan lainnya, Rak arsip yang masih sangat minim sehingga masih banyak arsip yang belum rapi dan tercecer di lantai.” (wawancara tanggal 03 April 2019)

Hal ini tentunya akan menjadi penghambat dalam proses dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akte kelahiran, karena petugas operator akan mengalami kesulitan dalam memproses pembuatan Kartu Keluarga dan Akte kelahiran jika persyaratan yang ditentukan tidak lengkap dan kesadaran masyarakat yang tidak peduli mengenai Kartu Keluarga. Ketidaklengkapan persyaratan yang diberikan masyarakat dapat disebabkan karena kurangnya informasi dan sosialisasi yang masyarakat dapatkan mengenai prosedur pembuatan Kartu Keluarga dan Akte kelahiran. Informasi menyangkut prosedur pembuatan Kartu Keluarga akan sangat bermanfaat apabila diketahui oleh masyarakat, tetapi fakta yang ada, mengenai

prosedur yang berlaku, sehingga mengakibatkan kurangnya peran aktif dan kerja sama dari masyarakat selaku pemohon pembuatan Kartu Keluarga.

2. Faktor Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Akte kelahiran diantaranya yaitu adanya pemadaman listrik yang sering terjadi yang mengakibatkan proses pembuatan Kartu Keluarga dan Akte kelahiran menjadi terhambat dan menjadi salah satu kendala, mengingat peralatan yang digunakan proses pembuatan Kartu Keluarga dan Akte kelahiran adalah peralatan elektronik. Jika terjadi pemadaman listrik tersebut, segala bentuk kegiatan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga menjadi terhenti.

1. Sering padamnya listrik menjadi pelayanan pegawai dalam hal kualitas pekerjaan pegawai, dan juga kuantitas pegawai menjadi menurun.

Karena penyelesaian pekerjaan dalam jumlah yang ditargetkan menjadi berkurang. Pelayanan terhadap masyarakat menjadi terganggu dan pekerjaan pegawai menjadi bertambah banyak di saat memulai pekerjaan di saat listrik sudah normal kembali, inilah yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Akte kelahiran. Terjadinya pemadaman listrik yang tidak menentu menjadi kendala pencetakan Kartu Keluarga, yang menggunakan fasilitas listrik yaitu peralatan seperti komputer, Printer, dan Jaringan Database, sehingga pemadam listrik yang terjadi menjadi faktor penghambat bagi pelayanan pegawai dalam menjalankan tugas yang telah diberikan kepada pegawai yang bersangkutan.

2. Kesadaran Masyarakat

Faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.. Dampak dari apa yang ditunjukkan oleh kinerja birokrasi tentu saja dirasakan langsung oleh masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan, padahal sejatinya apa yang dilakukan dalam upaya pebenahan birokrasi diarahkan bagi peningkatan pelayanan kepada publik.

Tanpa adanya sumber daya aparatur yang memadai pelaksanaan kegiatan tidak akan berjalan baik. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia. Walaupun tujuan dari kebijakan itu sudah dikomunikasikan dengan baik tetapi apabila implementator kekurangan sumber daya untuk melaksanakannya, implementasi tidak akan berjalan dengan efektif. Staff pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir masih kurang dan kurang fungsional dalam bidangnya sehingga penanganan permasalahan masih belum optimal dan pelaksanaan kegiatan rencana kerja juga terhambat. Maka staff termasuk indikator yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi terhadap masyarakat karena belum optimalnya staff pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran), telah peneliti jabarkan pada bab sebelumnya, setelah peneliti analisis dengan teori yang ada, dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Bahwa berdasarkan indikator yang digunakan dalam menilai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran belum sepenuhnya berjalan dengan baik, diantaranya: Dilihat dari indikator prosedur pelayanan, bahwa secara umum, prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga dan akte kelahiran. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup baik. Dilihat dari indikator Semangat Kerjasama dan Loyalitas, bahwa secara umum pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah bersikap peduli, ramah dan sopan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga dan Akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah

memberikan kesan pribadi yang cukup baik. Sedangkan dari indikator Sarana dan prasarana dapat dilihat bahwa Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir kurang baik, namun belum memadainya ketersediaan fasilitas pendukung seperti MCK belum memadai, AC diruang tunggu dan perlunya pengeras suara untuk mempermudah pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Selanjutnya dilihat dari indikator Waktu pelaksanaannya, bahwa dalam pembuatan kartu keluarga dan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir menunjukkan bahwa tidak adanya kepastian waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dan Akte Kelahiran. Terakhir dilihat dari indikator Gaya pemberian pelayanan, bahwa keadilan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, masih ditemukan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat yang masih bersikap acuh tak acuh membuat masyarakat tidak dilayani dengan baik.

2. Faktor kendala dalam pelayanan administrasi pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yaitu: *faktor internal* terdiri dari, Dilihat dari indikator sarana dan prasarana kenyamanan ruang tunggu pelayanan, MCK yang belum memadai, sempitnya ruang tunggu serta jumlah kursi yang disediakan tidak mencukupi untuk menampung seluruh masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan, kemudian kendala yang sering terjadi dalam proses pelayanan

pembuatan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Rokan Hilir adalah kerusakan peralatan pendukung dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran seperti komputer dan printer serta Ketidaklengkapan persyaratan pemohon dalam mengajukan permohonan pembuatan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran, Faktor Eksternal karena Sering padamnya listrik menjadi pelayanan pegawai dalam hal kualitas pekerjaan pegawai, Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dalam hal ini yang dimaksud adalah kurang optimalnya dan Tingkat Kedisiplinan Pegawai

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis mencoba merekomendasikan beberapa saran tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran), yaitu:

1. Diharapkan kepada instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga, sebaiknya sarana/prasarana fisik juga perlu diperhatikan seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan serta perlu adanya pengeras suara untuk mempermudah dalam melayani masyarakat. .
2. Dalam memberikan pelayanan penulis menyarankan agar petugas lebih peduli dan bersikap ramah serta sopan terhadap masyarakat yang datang mengurus kartu keluarga. Agar komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat dapat terjalin dengan baik. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sebaiknya melengkapi dan memperbaiki sarana maupun prasarana penunjang pelayanan pembuatan kartu keluarga seperti perbaikan jaringan internet, mesin pencetak (print) karena faktor tersebut yang juga sering menghambat proses layanan sehingga mengakibatkan ketidakjelasan waktu penyelesaian.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang. Averroes Press.
- Abdullah, Syukur, 1987, *Kumpulan Makalah Studi Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya dalam Pembangunan*. Persadi. Ujung Pandang.
- Azis, Sanapiah, 2000, *Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 6 Nomor 1.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Hamim, Sufian. 2013. *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*, Pekanbaru: UIR Press.
- Jaya, A. 2016. *Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirag Kabupaten Kutai Kutai Timur* e - Journal Administrasi Negara, Volume 4, 2016
- Katrina, 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja* e-Journal Universitas Hasanudin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Keban, Yeremis T, 2008. *Enam Dimensi Stategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta.
- Keban, Yeremias T, 2010, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Yogyakarta, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM.
- Kirom , Bahrul 2009 *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung, Pustaka reka cipta.
- Moenir, H.AS, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Cetakan III Bumi Aksara.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Moeleong, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja

- Mulyadi, 2013. *Sistem Prosedur*. Jakarta. Salemba Empat.
- Ndraha, Taliziduhu, 2001. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Renika Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Negara*. Alfabeta: Bandung.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang. Program Sekolah Demokrasi.
- Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Ridwan, Juiarso dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung.
- Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA Lan Press, Jakarta.
- Sedermayanti . 2003. *Good Governance*. Bandung: Bandar Maju
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P, 2014, *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, Jakarta: Gunung agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sufian Effendi, 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Siwu, S. 2017. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bitung*. e-Journal Ilmu Adminitrasi Negara, Universitas Negeri Manado.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
- Sulfiani, A. 2016. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Kabupaten Wajo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. e-Journal Ilmu sosial dan Politik, Universitas Hassanudin, 2016.

Syafii Inu Kencana. 2003. *Sistem administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta, Bumi Aksara.

Syafiie, Kencana, Inu, DR. 2006. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta. Jawa Barat.

Thoha, Miftah, 2008, *Birokrasi dan Politik*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relation Management and Marketing Public Relations*. Bandung. Alfabeta.

Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang Jawa Timur: Bayu Media Publishing

Winarsih, Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.

Yunita, R. 2017. *Studi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang*. e-Journal Pemerintahan Integratif, Volume 5.

B. PERATURAN

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, dan Tugas Pokok Dinas-dinas Daerah.