UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia masih menyandang status sebagai negara berkembang padahal secara geografis letak Indonesia sangat strategis dan dikenal juga sebagai negara maritim dan sebagian besar penduduk bermata pencaharian sebagai petani (agraris).

Negara Indonesia adalah memiliki daerah yang giat melakukan pembangunan yang dilaksanakan mulai dari pusat sampai kedaerah. Pembangunan di Indonesia saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materiil, akan tetapi mencakupsegala bidang yang lazim disebut pembangunan nasional. Pembangunan nasional hanya akan berhasil apabila diimbangi denga administrasi pemerintahan yang berdayaguna dan berhasil, guna efisien dan efektif dalam melaksanakan hal yang bersifat pembangunan.

Untuk mencapai pembangunan nasional yang baik maka yang paling utama adalah pembangunan sumberdaya manusia, sebab yang menjadi dasar utama dari pembangunan nasional itu terletak pada manusianya, kalau manusianya baik maka pembangunan nasionalnya akan baik pula. Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah membantu sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat pusat sampai pemerintah tingkat daerah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Pentingnya

pelayanan tersebut, seharusnya masalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu diperhatikan lebih besar agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah.

Oleh sebab itu, pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kontribusi bagi perkembangan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Tetapi apabila pelayanan tersebut tidak pernah didapat maka berbagai macam sifat buruk masyarakat terhadap pemerintah tidak dapat dibendung.

Keterkaitan pelayanan publik dengan birokrasi bisakita temukan dalam program pembangunan daerah, sebagaimana tercantum dalam funngsi pelayanan umum yang masih menjadi permasalahan. Hal ini ditunjukan oleh masih terbatasnya ketersediaan aparatur pemerintah, baik dari segi jumlah dan dari segi profesionalisme sehingga penyebab tingkat pelayanan publik tidak optimal, yang ditandai dengan lambatnya kinerja pelayanan dan tidak adanya kepastian waktu.

Pelayan publik merupakan dari sistem administrasi negara secara keseluruhan. Sebagai sebuah sistem, sistem admnistrasi Negara sangat dipengaruhi oleh subsistem – subsistem lainnya seperti subsistem ekonomi, hukum, politi, sosial dan budaya. Keseluruhan subsistem tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi tugas Negara dan memberikan pelayanan publik dan pemenuhan hak – hak sipil warga.

Adapun fenomena birokrasi di Indonesia saat ini masih sangat buruk, seperti yang telah terjadi yaitu kurang baiknya mutu pelayanan birokrasi sperti pelayanan yang berbelit – belit dan hal seperti ini membuat masyarakat bosan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak dari masyarakat itu sendiri, dan pelaksanaan dan fungsi pelayanan dari aparatur pemerintah merupakan kebijakan dari aparatur.

Untuk dapat mewujudkan itu semua, perlu disikapi oleh pemerintah untuk dapat menciptakan pemerintah yang baik dan beribawa serta efisien, efektif dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kinerja dari aparatur pelaksana pemerintah itu sendiri. Pemerintah dapat berjalan dengan baik tidak terlepas dari peranan aparatur dalam melaksanakan pelayanannya kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publikyang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan hak dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan hakikat pelayanan umum yang prima, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau **(Boediono,2003:63).**

Sistem pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem pencatatan menyeluruh dari sebuah Negara. Sistem pencatatan sipil didalam sebuah negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen – dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku yang berlaku dinegara tersebut.

Masyarakat juga di tuntut untuk taat akan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.peraturan – peraturan itu telah dimiliki oleh seorang anak yang baru lahir, ketika seorang anak dilahirkan, setiap

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

orang tua wajib melaporkan kelahiran anak mereka kepada instansi terklait untuk di data dan mendapatkan pengakuan sebagai warga negara yang disebut AKTA KELAHIRAN.

Akta kelahiran sangat penting bagi seseorang karena akta kelahiran sangat berguna misalnya:

1. Wujud pengakuan Negara atas status individu dan bukti sah identitas seseorang.
2. Pengurusan administrasi pendidikan mulai dari TK sampai perguruan tinggi.
3. Untuk pengurusan melamar kerja
4. Pengurusan paspor
5. Pengurusan beasiswa
6. Pengurusan waris
7. Pengurusan pensiun
8. Pengurusan ibadah haji dan yang lainnya.

Namun dalam proses pencatatan sipil yang utama pada bagian akta kelahiran yang penulis lihat selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) masih banyak menemukan gejala – gejala dalam proses penerbitan akta kelahiran, waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran dalam prosedur selama 14 hari kerja, tetapi penulis masih menemukan akta kelahiran dari masyarakat yang belum terselesaikan dalam waktu 14 hari kerja, hal ini juga disebabkan karena kurangnya fasilitas seperti komputer, jadi proses dalam pembuatan akta kelahiran

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

juga lama dapat terselesaikan, sehingga membuat masyarakat menunggu terlalu lama, disini masyarakat merasakan kurang puas dengan pelayanan yang ada.

Berdasarkan undang – undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan Data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Pengurusan KK, KTP, dan Akta Kelahiran sesuai dengan SOP adalah 14 hari kerja.

Dalam pelaksanaan tugas pegawai dan sebagai pemberi pelayanan hal ini dapat dilihat sebagaimana peneliti gambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Data Pelayanan Surat Akta Kelahiran Tahun 2015 – 2016

NO.	Tahun	Jumlah dokumen yang masuk	Akta Kelahiran yang selesai dalam 14 hari kerja	Akta Kelahiran yang tidak selesai dalam 14 hari kerja	Presentase
1.	2015	26.419	23.718	2.530	9.49%
2.	2016	18.710	16.890	1.720	9.13%
		45.129	40.608	4.250	

Sumber Data: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat pelayanan surat Akta Kelahiran pada tahun 2017 surat akta kelahiran yang tidak selesai sebanyak 2.530 dari 23.718 jumlah dokumen yang masuk, pada tahun 2014 surat akta kelahiran yang tidak selesai sebanyak 1.720 dari 18.710 jumlah dokumen yang masuk. Ini mengidentifikasi pelayanan yang diberikan belum optimal menyangkut banyaknya dokumen akta kelahiran yang tidak selesia tepat pada waktu yang telah ditetapkan, hal ini bisa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

disebakan oleh lambatnya proses penyelesaian dikarenakan faktor jaringan, kurangnya fasilitas komputer, dan yang lainnya. Sehingga pekerjaan yang seharusnya diselesaikan pada 14 hari kerja harus ditunda untuk beberapa hari kedepan dan kadang bisa mencapai waktu satu bulan untuk penyelesaian nya.

Adapun prosedur dalam pelayanan akta kelahiran adalah :

1. Pemohon akta kelahiran
2. Loket
3. Kordinator
4. Kasubsi Kelahiran (penelitian berkas)
5. Penulisan Register
6. Pengetikan Akta
7. Kasubsi Kelahiran (teliti paraf)
8. Kasi. Pelayanan (teliti paraf)
9. Kadis (teliti tanda tangan)
10. Loket selesai

Dalam hal kemampuan para pegawaisudah sesuai dengan bidang yang mereka tekuni, semua pegawai sudah terampil dalam pengoperasian komputer dan penggunaan alat – alat lain seperti mesin dokumen dan juga dibagian bidang lainnya.

Selain itu fasilitas seperti sarana dan prasarana juga membantu untuk meningkatkan kinerja para pegawai seperti ruang kerja. Dilihat dari sarana sudah tersedianya seperti : Server, Komputer pc, Printer. Dan dilihat dari prasarana nya juga sudah tersedia seperti : ruangan ber AC, steril dari masyarakat. Dari observasi yang dilakukan penulis, ruang kerja disdukcapil belum optimal karena jarak antara meja pegawai terlalu dekat dan menghambat pergerakan aktivitas antar pegawai. Kinerja pegawai Disdukcapil merupakan upaya pelaksanaan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang berlangsung dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan antara Disdukcapil.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu tersedianya Sumber daya manusia atau tenaga kerja para pegawai di dinas tersebut sebanyak 74 orang. Pegawai ASN (39 orang) dan tenaga honorer (35 orang).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan nasional. Umtuk menjalankan tugas dan tanggung jawab diperlukan adanya suatu peraturan dan kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur proses kegiatan dalam instansi tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik dengan mengambil judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indrgairi Hulu"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah – masalah diatas yang menyebabkan kurang efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan aparat kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indargiri Hulu tersebut dimana pelayanan yang diberikan oleh aparat kurang memuaskan bagi masyarakat. Para aparatur seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat sesuai dengan tugasnya sebagai aparatur yaitu mengabdi kepada negara dan memberikan pelayanan bagi rakyat.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Karena kurang implementasi tentang pelayanan yang diberikan oleh para aparat maka dapatlah dirumuskan permasalahan sebgai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan dan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

a. Secara akademik, sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji tentang birokrasi pemerintah pada masa yang akan datang.
b. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi pemerintah khususnya kabupaten Indragiri Hulu
c. Penelitian ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi negara dan juga terhadap pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu
d. Sebagai sumbangan pemikiran terhadap masalah – masalah yang dihadapi dalam praktek penyelenggaraan pemerintah kabuptaen Indragiri Hulu

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau