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

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era reformasi seperti sekarang ini, tuntutan pemerintah agar menjalankan fungsi dasarnya secara maksimal, menjadi sebuah tuntutan yang tidak dapat dielakkan dan harus dipenuhi. Adapun fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*), dan fungsi pelayanan (*serving*) yang salah satunya adalah pelayanan hak dan identitas diri dan kewarganegaraan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan masyarakat adalah suatu tugas utama yang murni dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah yang berperan sebagai Penyedia Jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, harus diimbangi oleh semakin tinginya profesionalitas dan kualitas yang diberikan. Pelayanan publik ini dinamis, yang kebutuhannya menyesuaikan situasi dan kondisinya serta membutuhkan kinerja yang dinamis pula terhadap aparatur pelayanan dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan publik itu menjadi ujung tombak dari penyelenggaraan sistem pemerintahan baik dari tingkat bawah sampai tinkat pusat

karena pelayanan publik berhubungan dengan masyarakat (Hayat, 2017:71). Oleh karena begitu pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara terus menerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat (Sinambela, 2014: 4).

Salah satu pelayanan administrasi Pencatatan Sipil adalah penerbitan Akta Kelahiran. Akta kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga Negara. Apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui Negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas. Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang

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

Perlindungan Anak, dalam pasal 5 menyatakan bahwa setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya dan ayat (2) berbunyi Identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yaitu pasal 148A (1) pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya. (2) Pengurusan dan Penerbitan dokumen dimaksud pada ayat (1) yang melaporkan sebelum batas waktu sejak terjadinya peristiwa kependudukan dalam hal: Kelahiran diwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebelum 60 (Enam puluh) hari; Kelahiran diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebelum 30 (tiga puluh) hari. Pasal 154 (1) menyatakan bahwa setiap penduduk dikenai sanksi administratif berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan peristiwa penting. (2) menyatakan bahwa sanksi administratif berupa denda bila melampaui batas waktu pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Akta kelahiran maka akan mempermudah si anak dalam menjalankan kehidupannya kelak karena si anak akan memiliki akses ke segala bidang kehidupan. Akta kelahiran merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak. Akta kelahiran membuktikan si anak lahir di Indonesia dan menjadi Warga Negara Indonesia (WNI).

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

Akta kelahiran bersifat universal karena hal ini terkait dengan pengakuan Negara atas status kependataan seseorang. Pentingnya mencatat identitas atau kelahiran warga adalah untuk melindungi warga dari bahaya atau ancaman baik itu melalui serangan dalam atau luar negeri. Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak didukung dengan kesadaran masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya akta kelahiran yang terlambat. Berdasarkan informasi yang ditemukan melalui website (http://www.google.co.id/amp/pekanbaru.tribunnews.com/amp2017/05/kesadaranmasyarakat-urusan-akta-kelahiran-di-riau-masih-rendah) pada minggu 08 April 2018, Pemerintah Provinsi Riau belum mencapai target dalam pengurusan Akta Kelahiran anak. Ini dilihat dari jumlah pengurus Akta kelahiran di Riau hanya mencapai 71 persen pertahun. Padahal targetnya harus mencapai 85 persen pertahunnya. Hal ini dijelaskan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pengenalian Penduduk dan KB Provisi Riau Andra syahril menurutnya target tersebut belum bisa dicapai dengan maksimal.

Tabel 1.1
Jumlah masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran dan yang belum memiliki akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Penduduk	Data yang memiliki Akta Kelahiran	Data yang belum memiliki akta kelahiran
2015	627.190	586.423	40.767
2016	636.431	596.855	39.576
2017	643.151	614.226	28.925

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tahun 2017

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

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran pada tahun 2015 mencapai 586.423 jiwa, tahun 2016 mencapai 596.855 jiwa dan tahun 2017 mencapai 614.226 dan data yang belum memiliki akta kelahiran makin berkurang pada tahun 2015 mencapai 40.767 jiwa, tahun 2016 mencapai 39.576 jiwa dan tahun 2017 mencapai 2017. Kebutuhan akan akta kelahiran semakin meningkat dan peran akta kelahiran semakin diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari, menjadikan masyarakat membutuhkan akta kelahiran dalam proses kehidupannya.

Berikut ini dapat dilihat pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah:

Tabel 1.2
Jumlah masyarakat yang membuat Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir
Tahun 2015-2017

No	Kecamatan	Jumlah Pengurusan		
		2015	2016	2017
1.	Bangko	2.271	1.950	2.566
2.	Bagan sinembah	3.388	2.335	3.534
3.	Tanah putih	1.391	696	1.490
4.	Rimba Melintang	954	799	1.184
5.	Pujud	1.576	697	1.683
6.	Kubu	1.091	601	1.148
7.	Sinaboi	325	375	365
8.	Bangko Pusako	1.804	1.185	1.977
9.	Pasir Limau Kapas	738	231	768
10.	Simpang kanan	1.461	897	1.306
11.	Batu Hampar	258	292	286
12.	Tanah Putih Tanjung Melawan	301	169	325
13.	Rantau Kopar	241	108	267
14.	Pekaitan	492	99	474
Jumlah		16.291	10.432	17.371

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tahun 2017

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

Dari table diatas dapat dilihat penyelesaian pengurus akta kelahiran yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dari tahun 2015-2017 mengalami penurunan dan kenaikan. Umumnya ditahun 2016, jumlah pengurus akta kelahiran di Dinaas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir mengalami penurunan sampai 5.859 dan ditahun 2017 pengurusan akta kelahiran naik hingga 6.939 dibandingkan tahun 2016.

Selain itu kesadaran masyarakat Kabupaten Rokan Hilir akan pentingnya kepemilikan Akta Kelahiran masih sangat minim. Masyarakat menganggap bahwa "Akta Kelahiran" bukan kebutuhan utama dalam kehidupannya. Padahal, fungsi Akta Kelahiran lebih substansial karena menyangkut identitas warga negara. Seseorang diakui eksistensinya secara hukum positif dan akta kelahiran sangat berguna untuk masa depan anak nantinya,

Selanjutnya adanya tindakan kurang baik dari pegawai dalam melayani masyarakat, dimana pegawai kurang aktif dalam memberikan arahan kepada masyarakat akan prosedur yang tidak diketahui oleh masyarakat. hal ini mengakibatkan proses pelayanan yang kurang maksimal, seharusnya pegawai mampu memberi arahan akan prosedur-prosedur yang dilalui oleh pemohon pelayanan karena tidak semua masyarakat mengerti prosedurnya satu persatu.

Kemudian mengenai kedisiplinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir pada saat penulis melakukan observasi dilapangan kedisiplinan itu belum berjalan dengan semestinya walaupun sudah ada surat edaran yang tertera dipapan pengumuman mengenai jadwal pelayanan. Adapun pegawai

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

yang datang kekantor tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, Hal ini mengakibatkan pelayanan yang lambat terhadap masyarakat.

Masalah lain menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rokan Hilir belum memadai, sangat tidak nyaman dan membuat masyarakat menjadi malas untuk berkunjung dan memohon layanan. Hal ini merupakan hal yang tidak seharusnya terjadi mengingat layanan akta kelahiran merupakan layanan yang sangat penting bagi masyarakat dan perlu disadari bahwa layanan jenis ini tidak akan berkurang intensitas atau jumlah pelanggannya karena setiap hari, setiap bulan, bahkan setiap tahun akan ada saja warga yang lahir.

Hambatan yang sering terjadi dalam pembuatan akta kelahiran adalah tentang masyarakat yang tidak memiliki surat nikah, dan hal ini menjadikan anak kesulitan dalam pembuatan akta kelahiran, sehingga petugas kesulitan dalam memproses akta kelahiran. Hambatan lainnya sering terjadi gangguan jaringan dalam penginputan data. Jaringan merupakan modal utama dalam pembuatan akta kelahiran karena, pengimputan datanya melalui jaringan setelah penginputan data selesai lalu dicetak. Hal ini yang menjadi penghambat dalam pencetakan dokumen akta kelahiran.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah ditemukan, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Maka, penulis mengambil judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir".**

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

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah peneliti ini adalah :

1.2.1 Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hilir?

1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penulis ini adalah :

1.3.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hilir

1.3.2 Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini digunakan untuk menerapkan teori-teori yang didapat oleh penulis dengan menghubungkannya dengan kenyataan praktek dilapangan dan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat berfanfaat bagi yang akan datang sehingga hasil penelitian ini dijadikan perbandingan dan pedoman.

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

1.4.2 Manfaat Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rokan hilir demi meningkatkan pelayanan

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, pandangan islam, defenisi konsep, indikator, kerangka pemikiran

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang jenis penelitian lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, key informan, teknik pengumpulan data serta analisis data.

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

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan sejarah singkat lokasi penelitian, struktur organisasi, visi dan misi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas hasil dari penelitian tentang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang membangun bagi objek penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.