

Hak Cipta Diindungi 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.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela,dkk. 2010 : 3). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela,dkk. 2010 : 5).

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Realitas

pelayanan publik antara lain tergambar dari proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal, pelayanan seadanya, tidak profesional, serta proses penyelesaian pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut tidak lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya pada unsur aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan kewenangan aparat pemerintah daerah tersebut, maka aparat pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Namun berdasarkan pengamatan awal penulis ketika melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam proses pelayanan penerbitan administrasi kependudukan khususnya pada bidang pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membutuhkan waktu yang tidak jelas sehingga membuat masyarakat bolak balik untuk mengurus akta pencatatan sipilnya. Tidak sedikit masyarakat yang mengeluh karena akte kelahiran mereka tidak siap padahal sudah mengantarkan syarat lebih dari satu bulan. Padahal dalam UU No.23 Tahun 2006 pasal 69 sudah mengatur bahwa pejabat Pencatatan Sipil dan pejabat pada Perwakilan Republik

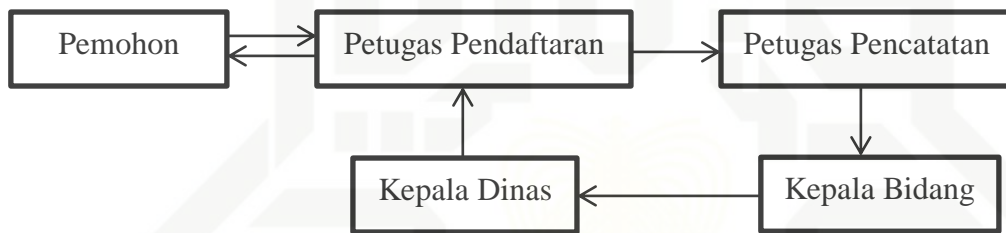
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

Indonesia yang ditunjuk sebagai pembantu pencatat sipil wajib mencatat pada register akta Pencatatan Sipil dan menerbitkan kutipan akta Pencatatan Sipil paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan. Hal tersebut disebabkan oleh prosedur penerbitan administrasi kependudukan yang kadang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun skema prosedur penerbitan akta catatan sipil adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Skema Prosedur Pembuatan Dokumen Kependudukan

Sumber : Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006

Keterangan :

1. Pemohon
 - a. Yang bersangkutan
 - b. Orang tua/wali dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan
2. Petugas Pendaftaran
 - a. Menerima dan meneliti berkas yang diserahkan
 - b. Memberikan formulir untuk diisi pemohon
 - c. Menerima kembali formulir yang telah diisi
3. Petugas Pencatatan
 - a. Memberikan nomor akta dan kutipan akta
 - b. Mencatat data yang bersangkutan ke dalam buku pendaftaran

Hak Cipta Diindungi 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.

- c. Mencatat data yang bersangkutan ke dalam buku akta
- d. Mengetik blangko kutipan akta yang telah dicatat dalam buku akta
4. Kepala Bidang
 - a. Menerima dan meneliti berkas permohonan dari pemohon
 - b. Mengoreksi bahan dan kutipan akta yang telah diisi
 - c. Membubuhkan paraf pada buku akta untuk proses tanda tangan Kepala Dinas
5. Kepala Dinas
 - a. Menerima rancangan akta dan kutipan akta serta berkas permohonannya
 - b. Menandatangani akta dan kutipan akta lalu memberikan kepada petugas pendaftaran
6. Dari Kepala Dinas langsung kembali ke petugas pendaftaran dan selanjutnya dikembalikan kepada pemohon.

Selain itu persyaratan yang diterima untuk penerbitan dokumen kependudukan sering kurang lengkap karena kurangnya sosialisasi pemerintah mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen kependudukan sehingga masyarakat yang kurang persyaratan terpaksa bolak balik agar penerbitan dokumen kependudukannya bisa diproses, padahal pada pasal 47 Perda Kuansing No.12 Tahun 2011 telah mengatur bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh instansi pelaksana yang meliputi salah satunya yaitu pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan. Berikut Jumlah penerbitan akta

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.

kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan tahun 2015 sampai 2017 :

Tabel 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan Tahun 2015-2017

No	Kecamatan	Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran			Akta Kelahiran yang di Pending/gagal		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
1	Singingi	1.344	1.535	1.277	26	47	70
2	Singingi Hilir	1.725	1.932	1.233	14	54	87
3	Gunung Toar	217	410	321	9	13	92
4	Kuantan Mudik	538	742	690	11	24	55
5	Pucuk Rantau	139	440	103	23	26	66
6	Hulu Kuantan	95	336	226	18	16	33
7	Kuantan Tengah	1.690	1.892	1.920	30	66	77
8	Sentajo Raya	653	727	663	12	32	40
9	Benai	389	597	401	21	47	32
10	Pangean	620	764	669	17	32	56
11	Inuman	457	533	468	13	33	33
12	Cerenti	398	533	270	20	37	24
13	Kuantan Hilir	391	497	251	19	24	52
14	Kuantan Hilir Seberang	204	347	125	12	29	22
15	Logas Tanah Darat	593	729	244	8	21	48
Jumlah		9.453	12.014	8.861	253	501	717
Jumlah permohonan penerbitan akte kelahiran 2015 = 9.706							
Jumlah permohonan penerbitan akte kelahiran 2016 = 12.515							
Jumlah permohonan penerbitan akte kelahiran 2017 = 9.578							

Sumber : Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2015 terdapat 253 akta kelahiran yang gagal diterbitkan, kemudian pada tahun 2016 sebanyak 501 akte kelahiran yang gagal diterbitkan dan pada tahun 2017 sebanyak 717 akte kelahiran yang gagal diterbitkan. Hal tersebut

Hak Cipta Diindungi 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.

membuktikan bahwa masih banyak permohonan penerbitan akta kelahiran yang dipending/gagal diterbitkan. Hal ini dikarenakan adanya persyaratan yang kurang lengkap akibat kurangnya sosialisasi tentang persyaratannya pembuatan akta kelahiran tersebut.

Selain permasalahan diatas, dalam penerbitan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sering bermasalah dengan jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Hal tersebut tentunya sangat menghambat proses penerbitan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, karena semua proses administrasi kependudukan menggunakan jaringan SIAK tersebut.

Selain itu belum tercakupnya penerbitan akta pencatatan sipil bagi seluruh penduduk kabupaten kuantan singingi. Berikut Jumlah penduduk yang memiliki akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016.

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Memiliki Akte Kelahiran Berdasarkan Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015-2017

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk yang Memiliki Akte Kelahiran		
		2015	2016	2017
1	Kuantan Mudik	5.732	6.474	7.164
2	Kuantan Tengah	9.132	11.024	12.944
3	Singingi	6.272	7.807	9.084
4	Kuantan Hilir	2.544	3.041	3.292
5	Cerenti	2.836	3.369	3.639
6	Benai	3.232	3.829	4.230
7	Gunung Toar	2.590	3.000	3.321
8	Singingi Hilir	6.575	8.507	9.740
9	Pangean	3.253	4.017	4.686
10	Logas Tanah Darat	3.701	4.430	4.674
11	Inuman	3.754	4.287	4.755
12	Hulu Kuantan	1.971	2.307	2.533

Hak Cipta Diindungi 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.

13	Kuantan Hilir Seberang	1.775	2.122	2.247
14	Sentajo Raya	5.244	5.971	6.634
15	Pucuk Rantau	1.501	1.941	2.044
Jumlah Total		60.112	72.126	80.987

Sumber : Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa persentase kepemilikan akta kelahiran di kabupaten Kuantan Singingi hanya pada angka 80.987 dari jumlah masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 325.307 orang. Kemudian kepemilikan akta perkawinan di kabupaten Kuantan Singingi hingga Juli 2017 hanya pada angka 1.506 atau 0,97% dari total jumlah penduduk non muslim yang berstatus kawin. Kepemilikan akta perceraian di kabupaten Kuantan Singingi hingga bulan Juli 2017 hanya pada angka 76 atau 2,37% dari total jumlah penduduk non muslim yang berstatus cerai hidup. Kepemilikan akta kematian di kabupaten Kuantan Singingi hingga bulan Juli tahun 2017 hanya pada angka 586 atau 63,83% dari total jumlah penduduk yang berstatus cerai hidup. Hal tersebut tentunya menjadi bukti bahwa belum tercakupnya penerbitan akta pencatatan sipil bagi seluruh penduduk kabupaten kuantan singingi.

Berdasarkan fenomena tersebut pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**”.

Hak Cipta Diindungi 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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah disebutkan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas bahan berfikir ilmiah. Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah

Hak Cipta Diindungi 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.

satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini untuk memberikan rekomendasi atau bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini untuk menambah koleksi atau referensi dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Negara pada khususnya dan mahasiswa UIN Suska Riau pada umumnya. Selain itu dapat memberikan tambahan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar menjadi suatu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin dicapai maka dibuatlah sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang deskripsi umum dari Proposal yang meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian serta Sistematika Penulisan Proposal.

Hak Cipta Diindungi 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.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori yang memperkuat penulisan proposal. Bab ini berisikan uraian-uraian teori yang berupa Pengertian dan Definisi, konsep, referensi yang bersumber dari Buku, Review, Jurnal, dan berisi penelitian terdahulu. Dalam bab ini berisi tentang teori atau pendapat para ahli tentang administrasi kependudukan maupun peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang tipe penelitian yang dipakai, yaitu penelitian kualitatif, pendekatan penelitian, dan variabel penelitian, diantaranya adalah lokasi penelitian, fokus penelitian, sumber data penelitian, alat dan teknik pengumpulan data, keabsahan data, analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Berisi tentang gambaran sejarah singkat dan karakteristik objek penelitian, aktifitas atau ruang lingkup kegiatan objek penelitian dan berisi gambaran bagan dan mekanisme kerja atau uraian tugas pada objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang uraian secara umum tentang hasil penelitian dan pembahasan.

Hak Cipta Diindungi 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.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan ringkasan dari hasil penelitian dan pembahasan serta berisi saran atau rekomendasi yang merupakan pernyataan dari peneliti tentang perbaikan yang perlu dilakukan dimasa yang akan datang terkait dengan masalah temuan penelitian.

