

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Sebelum hasil penelitian ini dijelaskan lebih lanjut terlebih dahulu peneliti akan menjabarkan identitas dari responden. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah orang-orang yang telah dipilih menjadi sampel penelitian yaitu masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

5.1.1 Jenis Kelamin Responden

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelas tentang jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1 : Identitas Masyarakat yang Mengurus Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	43	43%
2	Perempuan	57	57%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih banyak perempuan yakni 57 orang atau 57% jika dibandingkan dengan jumlah laki-laki yang berjumlah 43 orang atau 43% dalam mengurus

administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

5.1.2 Umur Responden

Dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden, dapat diketahui tingkat umur responden. Tingkatan umur responden merupakan salah satu yang mempengaruhi kedewasaan responden dalam menganalisa suatu permasalahan. Untuk mengetahui umur responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2 : Identitas Masyarakat yang mengurus Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jenis Kelamin		Frekuensi	Presentase (%)
		Laki-laki	Perempuan		
1	17-27	16	36	52	52%
2	28-37	16	13	29	29%
3	38-47	8	6	14	14%
4	48-57	2	2	4	4%
5	58-67	1		1	1%
Jumlah				100	100%

Sumber : Data Olahan Peneletian 2014

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan memiliki umur yang beragam. Tingkat umur masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan yang memiliki umur 17-27 tahun sebanyak 52 orang, selanjutnya tingkat umur responden berkisaran 28-37 tahun sebanyak 29 orang, dan umur responden berkisaran antara 38-47 tahun berjumlah 14 orang, selanjutnya tingkat umur responden berkisaran 48-57 tahun berjumlah 4 orang, dan tingkat umur responden berkisaran 58-67 tahun berjumlah

1 orang, Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas umur responden berkisaran 17-27 tahun.

5.1.3 Jenjang Pendidikan Responden

Melalui pendidikan yang dilakukan secara sadar dan berencana serta berkesinambungan akan membentuk serta mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang. Pendidikan yang pernah dijalani 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. Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.3 : Identitas Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SLTA/Sederajat	66	66%
2	D3	10	10%
3	S1	24	24%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah masyarakat yang berpendidikan SMA/Sederajat dengan jumlah 66 orang atau 66%.

5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan pekerjaan maka dapat dilihat pada uraian tabel di bawah :

Tabel 5.4 : Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Swasta	62	62%
2.	PNS	13	13%
3.	Ibu Rumah Tangga	16	16%
4.	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 62 orang, selanjutnya yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 13 orang, kemudian yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga berjumlah 16 orang dan responden yang masih pelajar/mahasiswa sebanyak 9 orang.

5.1.5 Agama Responden

Untuk mengetahui agama yang dianut oleh responden, maka dapat dilihat pada uraian tabel berikut ini :

Tabel 5.5 : Agama yang Dianut oleh Responden

No.	Agama Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Islam	91	91%
2.	Kristen	8	8%
3.	Budha	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2014

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua responden yang berjumlah 100 orang. Responden yang beragama Islam berjumlah 91 orang, selanjutnya yang beragama Kristen sebanyak 8 orang sedangkan yang beragama Budha berjumlah 1 orang. Jadi jumlah masyarakat yang beragama Islam lebih banyak yakni sebanyak 91 orang.

5.2 Analisa Data

5.2.1 Observasi / Pengamatan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi. Dalam melakukan observasi, penulis turun ke lapangan yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penulis mendapatkan data pada bagian kepegawaian sebagai berikut :

Tabel 5.6 : Jumlah Masyarakat yang Mengurus Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

No	Jenis Administrasi Kependudukan	Jumlah
1.	Kartu Keluarga Pendetang	5.071
2.	Kartu Identitas Pendetang	8.007
3.	Surat Keterangan Pindah Keluar (KK)	2271
4.	Surat Keterangan Pindah Keluar Pengikut (orang)	2678
5.	KK	254.964
6.	KTP	555.147
7.	Surat Keterangan Ahli Waris	752
8.	Akta Kelahiran	1970
9.	Akta Kematian	1917
10.	Akta Perkawinan	1379
11.	Akta Perceraian	25
12.	Pencatatan Pengakuan Anak	43
	Jumlah	834.224

Sumber: Disdukcapil Kota Pekanbaru 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 834.224 orang. Pada bagian Pendaftaran Penduduk yang meliputi : Kartu Keluarga Pendetang berjumlah 5.071 orang, selanjutnya Kartu Identitas Pendetang berjumlah 8007 orang, Surat Keterangan Pindah Keluar (KK)

berjumlah 2271, Surat Keterangan Pindah Keluar Pengikut (orang) berjumlah 2678, kemudian KK berjumlah 254.964, dan masyarakat yang mengurus KTP 555.147 orang, serta masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Ahli Waris berjumlah 752 orang. Sedangkan pada bagian Pencatatan Sipil meliputi; Akte Kelahiran berjumlah 1970, Akte Kematian berjumlah 1917, Akte Perkawinan 1379, Akte Perceraian 25 orang dan Surat Pencatatan Pengakuan anak berjumlah 43 orang.

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru cukup banyak namun masih banyak masyarakat yang belum mendaftarkan data kependudukannya bila dibandingkan dengan jumlah keseluruhan penduduk di Kota Pekanbaru sebanyak 948.334 orang.

5.3 Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Mengingat penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan hal yang sangat penting dalam proses birokrasi di daerah. Oleh sebab itu penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan aspirasi masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagaimana dalam pasal 18 Undang-undang 1945 amandemen kedua dalam pasal ini tercantum tentang bagaimana pemerintahan

daerah dalam mengatur daerahnya masing-masing. Adapun isi dari pasal tersebut yaitu :

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah dan daerah itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-undang.
2. Pemerintah daerah, daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas perbantuan.
3. Pemerintah daerah, daerah kabupaten dan kota memiliki dewan perwakilan rakyat daerah yang dipilih melalui pemilihan umum.
4. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintah daerah yang dipilih secara demokratis.
5. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang diatur oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat.
6. Pemerintah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas perbantuan.

Dalam pemerintahan daerah juga diatur peraturan daerah supaya penyelenggaraan pemerintahan daerah bisa berjalan dengan baik dengan adanya peraturan daerah tersebut. Kehadiran Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan untuk mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan di kota Pekanbaru, sekaligus demi mencapai tertib administrasi kependudukan.

Adapun analisa data dari jawaban responden mengenai pernyataan yang berhubungan dengan Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dikelompokkan ke dalam tabel berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian yang akan penulis jelaskan sebagai berikut ini :

5.3.1 Pendaftaran Penduduk

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, sistem informasi administrasi kependudukan serta pendayaan hasilnya untuk pelayanan publik dan dalam proses pembangunan. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, serta penerbitan dokumen kependudukan berupa identitas, kartu atau surat keterangan kependudukan dan yang meliputi pendaftaran penduduk adalah surat pindah datang, kartu keluarga, kartu tanda penduduk serta surat keterangan ahli waris.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan telah mengatur tentang prosedur administrasi kependudukan di bidang pendaftaran penduduk yaitu terdapat dalam Bab III tentang Pendaftaran penduduk pasal 7 ayat (3) yang menyatakan bahwa penduduk warga negara Indonesia kota yang pindah keluar kota wajib melapor kepada Instansi Pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang terlebih dahulu melapor kepada ketua RT, RW, Lurah setempat.

Dan penjelasan tentang prosedur administrasi kependudukan dibidang pendaftaran penduduk juga terdapat di pasal 8 ayat (2), serta pasal 15 ayat (6).

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berbelit-belit. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7 : Tanggapan Responden Mengenai Pengurusan Administrasi Kependudukan dibidang Pendaftaran Penduduk yang Berbelit-belit :

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	22	22%
2.	Setuju	33	33%
3.	Cukup Setuju	27	27%
4.	Kurang Setuju	12	12%
5.	Tidak Setuju	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari diatas tanggapan responden mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berbelit-belit, dimana responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 22 orang (22%), responden menjawab setuju 33 (33%), responden menjawab cukup setuju 27 orang (27%), responden menjawab kurang setuju 12 orang (12%), dan responden yang menjawab tidak setuju 6 orang (6%).

Berdasarkan data di atas, diketahui lebih banyak jawaban responden setuju mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagian Pendaftaran Penduduk Kota Pekanbaru berbelit-belit dengan jumlah responden 33 orang (33%). Data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 12 orang (12%) dan tidak setuju dengan jumlah 6 orang (6%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru tidak berbelit-belit. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang warga bernama ibu dedek yang penulis wawancarai mengenai berbelit-belitnya penyelenggaraan administrasi kependudukan yang ada di Disdukcapil Kota Pekanbaru beliau mengatakan :

“Sewaktu saya hendak mengurus surat pindah dan KTP. Semua prosedur sudah saya lalui dari tingkat RT sampai Camat tapi setelah ke disdukcapil Pekanbaru, saya disuruh ke Camat lagi karena kurangnya persyaratan padahal dari camat mereka mengatakan persyaratan saya sudah lengkap. Dan dengan berbelitnya proses administrasi membuat saya enggan dan malas untuk melakukan proses administrasi kependudukan. (Hasil wawancara dengan ibu dedek, tanggal 15 Januari 2014)”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Apabila masyarakat ingin mengurus administrasi kependudukan, semua dokumen persyaratannya harus lengkap sehingga masyarakat yang mempunyai persyaratan yang lengkaplah proses dalam administrasi kependudukan bisa cepat dan tidak berbelit-belit. Sayangnya masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan kebanyakan persyaratan yang mereka bawa tidak lengkap jadi kami selaku instansi pelaksana yang menerbitkan dokumen kependudukan tidak bisa memprosesnya. (Hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil, tanggal 29 Januari 2014). ”

Dari kutipan wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa kurangnya koordinasi yang dilakukan oleh disdukcapil kota Pekanbaru 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.

Kemudian untuk mengetahui jawaban responden tentang biaya yang dibebankan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.8 : Tanggapan Responden terhadap Biaya yang Mahal dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	14	14%
2.	Setuju	39	39%
3.	Cukup Setuju	25	25%
4.	Kurang Setuju	11	11%
5.	Tidak Setuju	11	11%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang biaya yang mahal dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru sebanyak 14 orang (14%) responden menjawab sangat setuju, 39 orang (39%) responden menjawab setuju, 25 orang (25%) responden menjawab

cukup setuju, 11 orang (11%) responden menjawab kurang setuju dan 11 orang (11%) responden menjawab tidak setuju.

Dari data diatas terlihat bahwa responden lebih banyak menjawab setuju dengan jumlah responden 39 orang (39%), responden menjawab setuju karena biaya yang dikenakan kepada masyarakat mengenai pembuatan dokumen kependudukan mahal dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 11 orang (11%) dan tidak setuju dengan jumlah 11 orang (11%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota Pekanbaru tidak dipungut biaya yang mahal. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang warga bernama ibu dedek yang peneliti wawancarai dibawah ini :

“Pembiayaan yang dibebankan dalam pembuatan KTP yang saya alami sampai dengan Rp. 300.000,- padahal hanya telat satu hari tapi kata pegwainya harus membayar denda dan saya tidak tahu bahwa ada denda seperti itu karena tidak adanya sosialisasi.”
(Hasil wawancara dengan ibu dedek, tanggal 15 Januari 2014).

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Masalah biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan yang mengurus KTP misalnya apabila mereka mengurus tepat waktu tidak dikenakan biaya. Tetapi apabila telat sebulan dikenakan denda administratif sebesar Rp. 50.000,- perbulan.”
(Hasil wawancara dengan sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).

Dari kutipan tersebut dapat dikatakan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai biaya yang dikenakan lebih dari yang distandarkan

dan tidak adanya sosialisasi yang diberikan oleh aparaturnya pelaksana tersebut. Padahal di dalam perda nomor 02 tahun 2012 tentang retribusi biaya cetak kartu dan akta catatan sipil yang berbunyi :

“Bagi masyarakat yang terlambat mengurus KTP paling lama 30 hari setelah habis masa berlakunya dikenakan denda administratif Rp. 50.000 perbulan.”

Tetapi kenyataan yang penulis temukan dilapangan bahwa masyarakat yang telat sehari dalam pengurusan KTP dipungut denda administratif Rp. 300.000 padahal denda tersebut tidak sesuai dengan perda nomor 02 tahun 2012 tentang retribusi biaya cetak kartu dan akta catatan sipil dimana perda ini erat juga kaitannya dengan perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, dimana didalam perda nomor 02 tahun 2012 lebih menjelaskan mengenai biaya cetak kartu dan akta catatan sipil.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak ramahnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden terhadap Tidak Ramahnya Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Penyelenggaraan Admnistrasi Kependudukan dibagain Pendaftaran Penduduk

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	25	25%
2.	Setuju	20	20%
3.	Cukup Setuju	26	26%
4.	Kurang Setuju	14	14%
5.	Tidak Setuju	15	15%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak ramahnya pegawai disdukcapil kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan admnistrasi kependudukan sebanyak 25 orang (25%) responden menjawab sangat setuju, 20 orang (20%) responden menjawab setuju, 26 orang (26%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 14 orang (14%) responden menjawab kurang setuju dan 15 orang (15%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan admnistrasi kependudukan dibagian pendaftaran penduduk dengan jawaban responden lebih banyak cukup setuju sebanyak 26 orang (26%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 14 orang (14%) dan tidak setuju dengan jumlah 15 orang (15%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena

mereka menilai dan merasakan bahwa masih ada juga pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat khususnya proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian pendaftaran penduduk. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan seorang warga bernama ibu dedek, beliau mengatakan:

“Sewaktu saya bertanya informasi kepada pegawai mereka tidak baik memberikan informasi dan cenderung cuek jadi sewaktu saya bertanya malah diopor-opor ke loket lain. Tetapi ada juga pegawai yang baik memberikan informasi namun kebanyakan pegawai disini tidak ramah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. (Hasil wawancara dengan ibu dedek, tanggal 15 Januari 2014).”

Dalam perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB II Pasal 2 menjelaskan bahwa : “Setiap penduduk mempunyai hak yang sama dalam pelayanan.”

Dari hasil pengamatan yang penulis temukan di lapangan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik termuat dalam perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB II Pasal 2 tersebut belum terimplementasikan dengan baik dilapangan dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan pegawai disdukcapil kota pekanbaru yang belum maksimal.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang lambatnya kinerja pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penerbitan dokumen kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.10 : Tanggapan Repsonden terhadap Lambatnya Kinerja Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan bagian Pendaftaran Penduduk

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	50	50%
2.	Setuju	25	25%
3.	Cukup Setuju	14	14%
4.	Kurang Setuju	8	8%
5.	Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang lambatnya kinerja pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penerbitan dokumen kependudukan sebanyak 50 orang (50%) responden menjawab sangat setuju, 25 orang (25%) responden menjawab setuju, 14 orang (14%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 8 orang (8%) responden menjawab kurang setuju dan 3 orang (3%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru lambat dan kurang cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan admnistrasi kependudukan dengan jawaban responden lebih banyak sangat setuju sebanyak 50 orang (50%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 8 orang (8%) dan tidak setuju dengan jumlah 3 orang (3%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan

bahwa proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian pendaftaran penduduk tidak terlalu lama. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang mahasiswa yang penulis kutip dari situs www.riaukepri.com tanggal 26 November 2013 mengenai keluhan warga tersebut yang mengeluh lambatnya proses pendaftaran penduduk karena ia mengurus surat keterangan datang, berikut kutipan tersebut :

“Saya mengeluh dengan pelayanan di disdukcapil kota pekanbaru ini karena nomor antrian jam 9 sudah habis lantas bagaimana mengurus untuk orang seperti saya yang sibuk kuliah pagi, dan urusannya pun berbelit-belit ada saja kurangnya sedangkan mengurus surat sampai satu bulan.”
(kutipan dari situs www.riaukepri.com tertanggal 26 November 2013).

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Masalah keterlambatan dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru terkendala dengan jumlah pegawai yang kurang dan sekarang kami juga sudah berusaha untuk mempercepat proses administrasi kependudukan dengan memakai tenaga sukarela atau tenaga harian lepas. (hasil wawancara dengan sekretaris disdukcapil kota pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).”

Dari hasil data dan pengamatan yang peneliti temukan di lapangan bahwa pengurusan di disdukcapil kota pekanbaru lambat karena satu urusan satu loket sedangkan yang mau mengurus administrasi kependudukan banyak dan pegawai yang ada tidak disiplin waktu apalagi dengan adanya tenaga harian lepas pegawai tetap di disdukcapil lebih banyak mengopor tugas mereka kepada tenaga harian lepas jadi disini pegawai tetap yang ada di Disdukcapil Kota Pekanbaru kurang bertanggung jawab dengan tugas yang mereka emban. Bagaimana bisa

penyelenggaraan administrasi kependudukan berjalan lancar jika para aparatur pemerintah tidak melayani masyarakat dengan baik dan tidak disiplin waktu.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak tanggapnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam administrasi kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden terhadap tidak Tanggapnya Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat dalam Administrasi Kependudukan bagian Pendaftaran Penduduk

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	10	10%
2.	Setuju	37	37%
3.	Cukup Setuju	27	27%
4.	Kurang Setuju	21	21%
5.	Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak tanggapnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam menanggapi keluhan masyarakat dibidang administrasi kependudukan sebanyak 10 orang (10%) responden menjawab sangat setuju, 37 orang (37%) responden menjawab setuju, 27 orang (27%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 21 orang (21%) responden menjawab kurang setuju dan 5 orang (5%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam admnistrasi kependudukan dengan jawaban responden lebih banyak setuju sebanyak 37 orang (37%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 21 orang (21%) dan tidak setuju dengan jumlah 5 orang (5%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa pegawai cukup tanggap dalam proses admnistrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian pendaftaran penduduk. Hal ini diperkuat dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah sorang warga bernama ibu dedek, beliau mengatakan:

“Kalau masalah tanggap tidaknya pegawai disdukcapil kota pekanbaru ini dalam memberikan informasi dan keluhan menurut saya kurang karena sewaktu ditanya tentang informasi persyaratan pegawai disini cenderung mengurus bagian loket dia saja sewaktu ditanya tentang bagaimana pengurusan kependudukan dibidang lain malah mereka mengatakan tanya keloket lain saja dan tidak tahu (hasil wawancara dengan ibu dedek, tanggal 15 Januari 2014).”

Dari hasil wawancara diatas dan hasil pengamatan yang peneliti lakukan dilapangan bahwa antara pegawai yang berada di satu loket dengan loket lain kurang adanya komunikasi yang baik dan dalam menjawab pertanyaan maupun keluhan masyarakat para pegawai cenderung lepas tangan dan apabila masyarakat bertanya tidak dilayani dengan baik dan banyak masyarakat merasa tidak ditanggapin.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak jelasnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam memberikan informasi kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden terhadap tidak Jelasnya informasi yang diberikan Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bagian Pendaftaran Penduduk

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	14	14%
2.	Setuju	19	19%
3.	Cukup Setuju	37	37%
4.	Kurang Setuju	19	19%
5.	Tidak Setuju	11	11%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak jelasnya informasi yang diberikan pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sebanyak 14 orang (14%) responden menjawab sangat setuju, 19 orang (19%) responden menjawab setuju, 37 orang (37%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 19 orang (19%) responden menjawab kurang setuju dan 11 orang (11 %) responden menjawab tidak setuju.

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak jelas dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan jawaban responden lebih banyak cukup setuju sebanyak 37 orang (37%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 19 orang (19%) dan tidak setuju dengan jumlah 11 orang (11%), masyarakat menjawab kurang setuju dan

tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa pegawai cukup jelas dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian pendaftaran penduduk. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang peneliti temukan dengan seorang masyarakat bernama ibu dedek. Beliau mengatakan :

“Informasi yang diberikan oleh pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak jelas, terutama dalam hal persyaratan administrasi kependudukan itu sendiri, sewaktu saya mengurus surat pindah dan bertanya kepada lurah serta camat mereka bilang sudah lengkap tetapi setelah ke disdukcapil kota pekanbaru pegawainya mengatakan bahwa persyaratan saya kurang lengkap yaitu harus pakai akte kelahiran juga tapi akte kelahiran siapa tidak mereka jelaskan dengan detail. Dan informasi persyaratan hanya ditempel diplang-plang saja tidak ada pegawai atau perangkat pelaksana lainnya yang turun langsung menjelaskan kepada masyarakat padahal masyarakat awam terkadang tidak begitu paham dengan pengumuman yang dipasang diplang-plang tersebut.(hasil wawancara dengan ibu dedek, tanggal 15 Januari 2014).”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Kejelasan informasi sudah kami upayakan dengan menempelkan prosedur dan persyaratan di dinding Disdukcapil Kota Pekanbaru dan kami juga sudah memberikan informasi ke tingkat camat hingga lurah RW dan RT. (hasil wawancara dengan sekretaris disdukcapil kota pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).”

Dalam perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB II Pasal 2 menjelaskan bahwa :

“Setiap penduduk mempunyai hak dalam mendapatkan informasi mengenai administrasi kependudukan baik dalam informasi mengenai data pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya/ keluarganya”. Jadi setelah peneliti melakukan pengamatan dilapangan pegawai disdukcapil kota Pekanbaru ternyata tidak ada kejelasan dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai administrasi kependudukan dan dalam perda no 5 tahun 2008 tentang

penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berisi tentang hak penduduk dalam mendapatkan informasi tidak dijalankan sesuai dengan perda tersebut karena kurangnya koordinasi dalam hal pengawasan dan pengendalian dari pegawai Disdukcapil Kota selaku Instansi Pelaksana dengan Perangkat lainnya seperti ditingkat kecamatan, lurah, RW hingga tingkat RT.

Untuk melihat rekapitulasi dari indikator Pendaftaran Penduduk dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.13 : Rekapitulasi Jawaban Responden dilihat dari Indikator Pendaftaran Penduduk

No	Pertanyaan	Frekuensi/Persentase					Jumlah Responden
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Apakah menurut anda proses administrasi kependudukan dibagian pendaftaran penduduk seperti (Surat Pindah Datang, KK, KTP dan Surat Keterangan Ahli Waris) sangat berbelit-belit	22 (22%)	33 (33%)	27 (27%)	12 (12%)	6 (6%)	100
2.	Apakah menurut anda biaya yang dipungut oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Pembuatan dokumen kependudukan di bagian Pendaftaran Penduduk seperti pembuatan (Surat Pindah Datang, KK, KTP dan Surat Keterangan Ahli Waris) sangat mahal	14 (14%)	39 (39%)	25 (25%)	11 (11%)	11 (11%)	100
3.	Apakah menurut anda pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak ramah dalam melayani masyarakat dibagian Pendaftaran Penduduk seperti	25 (25%)	20 (20%)	26 (26%)	14 (14%)	15 (15%)	100

	pembuatan (Surat Pindah Datang, KK, KTP dan Surat Keterangan Ahli Waris)						
4.	Apakah menurut anda kinerja pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan dokumen kependudukan dibagian Pendaftaran Penduduk seperti pembuatan (Surat Pindah Datang, KK, KTP dan Surat Keterangan Ahli Waris) sangat lambat	50 (50%)	25 (25%)	14 (14%)	8 (8%)	3 (3%)	100
5.	Apakah menurut anda pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak tanggap dalam melayani keluhan masyarakat dibagian Pendaftaran Penduduk seperti pembuatan (Surat Pindah Datang, KK, KTP dan Surat Keterangan Ahli Waris)	10 (10%)	37 (37%)	27 (27%)	21 (21%)	5 (5%)	100
6.	Apakah menurut anda pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak jelas / tidak transparan dalam memberitahukan informasi prosedur mengenai pengurusan Administrasi Kependudukan dibagian Pendaftaran Penduduk seperti pembuatan (Surat Pindah Datang, KK, KTP dan Surat Keterangan Ahli Waris)	14 (14%)	19 (19%)	37 (37%)	19 (19%)	11 (11%)	100
Jumlah		22,5% (22,5%)	28,83 (28,83%)	26 (26%)	14,16 (14,16%)	8,5 (8,5%)	600

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dengan demikian dapat diketahui bahwa jawaban responden dari indikator pendaftaran penduduk yang menjawab sangat setuju sebanyak 22,5%, kemudian responden yang menjawab setuju berjumlah 28,83%, selanjutnya responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 26%, berikutnya responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 14,16% dan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 8,5%. Dari uraian hasil pernyataan responden mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pendaftaran penduduk yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan kurang baik karena dari pernyataan responden lebih banyak setuju dengan jumlah 28,83%. Responden menjawab tidak setuju karena penyelenggaraan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kurang baik dan tidak memuaskan serta tidak sesuai dengan standar kerja memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil dari pengamatan serta wawancara yang penulis lakukan mengindikasikan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pendaftaran penduduk masih belum maksimal dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai prosedur serta pelayanan pada bagian pendaftaran penduduk yang belum memuaskan dari disdukcapil kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

5.3.2 Pencatatan Sipil

Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana. Dan yang meliputi pencatatan sipil adalah akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian serta surat pengakuan anak.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan telah mengatur tentang prosedur administrasi kependudukan dibidang pencatatan sipil yaitu terdapat dalam Bab IV tentang Pencatatan Sipil pasal 34 ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap kelahiran penduduk wajib diberitahukan oleh penduduk kepada instansi pelaksana dengan menunjukkan bukti kelahiran dari dokter, bidan atau rumah sakit yang melaksanakan dan membantu proses kelahiran. dan prosedur administrasi kependudukan dibidang pencatatan sipil juga terdapat pada pasal 39, pasal 44, pasal 48 dan pasal 51.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berbelit-belit dibidang pencatatan sipil. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14 : Tanggapan Responden mengenai Pengurusan Admnistrasi Kependudukan dibidang Pencatatan Sipil yang Berbelit-belit:

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	18	18%
2.	Setuju	39	39%
3.	Cukup Setuju	21	21%
4.	Kurang Setuju	16	16%
5.	Tidak Setuju	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel 5.4 diatas tanggapan responden mengenai penyelenggaraan admnistrasi kependudukan yang berbelit-belit, dimana responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 18 orang (18%), responden menjawab setuju 39 (39%), responden menjawab cukup setuju 21 orang (21%), responden menjawab kurang setuju 16 orang (16%), dan responden yang menjawab tidak setuju 6 orang (6%).

Berdasarkan data di atas, diketahui lebih banyak jawaban responden setuju mengenai penyelenggaraan admnistrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bagian Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berbelit-belit dengan jumlah responden 39 orang (39%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 16 orang (16%) dan tidak setuju dengan jumlah 6 orang (6%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa dalam proses admnistrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian Pencatatan

sipil tidak berbelit-belit. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang warga bernama ibu Luluk yang penulis wawancarai mengenai berbelit-belitnya penyelenggaraan administrasi kependudukan yang ada di Disdukcapil Kota Pekanbaru beliau mengatakan :

“Saya di disdukcapil kota Pekanbaru mengurus akte kelahiran anak saya dan menurut saya prosedurnya sangat berbelit-belit. Padahal persyaratan sudah dipenuhi dari tingkat kecamatan tetapi setelah sampai di disdukcapil akte kelahiran anak saya malah salah dalam penulisan nama ayahnya jadi saya harus menunggu dalam waktu lama lagi dan berkas dari akte kelahiran anak saya pun diopor-opor dari satu loket keloket lain. (hasil wawancara dengan ibu luluk, tanggal 25 Januari 2014).”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Dalam dokumen kependudukan khususnya akte dan catatan sipil, memang banyak berkasnya apalagi kalau ada kesalahan dalam dokumen tersebut maka akte harus diganti maupun dibuat ulang lagi. (hasil wawancara dengan sekretaris disdukcapil kota Pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).”

Dari kutipan wawancara tersebut diatas dapat dikatakan bahwa pegawai pelaksana yang ada di disdukcapil kurang melayani masyarakat dengan baik dikarenakan adanya kesalahan dalam penulisan dokumen kependudukan dan dapat disimpulkan bahwa kinerja dari pegawai disdukcapil kota pekanbaru kurang cepat dalam menangani masalah masyarakat tersebut dan tidak adanya tanggung jawab sehingga dokumen kependudukan yang diterbitkan terdapat kesalahan dalam kutipan akte kelahirannya dengan kejadian tersebut membuat masyarakat

enggan dalam melakukan administrasi kependudukan khususnya dalam pencatatan sipil.

Kemudian untuk mengetahui jawaban responden tentang biaya yang dibebankan mahal dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibidang pencatatan sipil dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.15 : Tanggapan Responden terhadap Biaya yang Mahal dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dibagian Pencatatan Sipil

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	23	23%
2.	Setuju	33	33%
3.	Cukup Setuju	26	26%
4.	Kurang Setuju	11	11%
5.	Tidak Setuju	7	7%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang biaya yang mahal dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru sebanyak 23 orang (23%) responden menjawab sangat setuju, 33 orang (33%) responden menjawab setuju, 26 orang (26%) responden menjawab cukup setuju, 11 orang (11%) responden menjawab kurang setuju dan 7 orang (7%) responden menjawab tidak setuju.

Dari data diatas terlihat bahwa responden lebih banyak menjawab setuju dengan jumlah responden 33 orang (33%), responden menjawab setuju karena biaya yang dikenakan kepada masyarakat mengenai pembuatan dokumen kependudukan dibagian pencatatan sipil mahal dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 11 orang (11%) dan tidak setuju dengan jumlah 7 orang (7%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian Pencatatan sipil tidak begitu mahal. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang warga yang tinggal di jalan mawar bernama nenek romana yang penulis kutip dari koran tribune tanggal 31 Mei 2013 di bawah ini :

“Dalam pengajuan perbaikan akte kelahiran cucu saya, saya selalu membayar biaya administratifnya. Akte belum siap saya sudah menghabiskan uang Rp. 300.000,-”. (Hasil kutipan dari koran tribune, tanggal 31 Mei 2013).

Dari kutipan tersebut dapat dikatakan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai biaya yang dikenakan lebih dari yang distandarkan padahal di dalam Perda Nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan telah diterangkan dalam BAB II Pasal 2 yang berbunyi :

“Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta Penyalahgunaan data Pribadi oleh Instansi Pelaksana”.

Dalam perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan BAB II Pasal 2 tersebut sudah jelas bahwa pembuatan akte kelahiran yang terdapat kesalahan dalam pengetikan maupun penerbitan akibat

kesalahan dari pihak pelaksana merupakan tanggung jawab instansi pelaksana namun kenyataannya kesalahan yang dilakukan oleh instansi pelaksana dilimpahkan kepada masyarakat dengan alasan denda administratif.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak ramahnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.16 : Tanggapan Responden terhadap tidak Ramahnya Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Penyelenggaraan Admnistrasi Kependudukan bagian Pencatatan Sipil

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	17	17%
2.	Setuju	29	29%
3.	Cukup Setuju	25	25%
4.	Kurang Setuju	17	17%
5.	Tidak Setuju	12	12%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak ramahnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pencatatan sipil sebanyak 17 orang (17%) responden menjawab sangat setuju, 29 orang (29%) responden menjawab setuju, 25 orang (25%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 17 orang (17%) responden menjawab kurang setuju dan 12 orang (12%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pencatatan sipil dengan jawaban responden lebih banyak setuju sebanyak 29 orang (29%). data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 17 orang (17%) dan tidak setuju dengan jumlah 12 orang (12%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian Pencatatan sipil masih ada pegawainya yang ramah dalam melayani masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan seorang warga bernama ibu luluk, beliau mengatakan:

“Sewaktu saya bertanya informasi kepada pegawai disdukcapil kota pekanbaru mereka tidak baik memberikan informasi bahkan mereka pun tidak senyum ataupun ramah dalam melayani masyarakat. Dan sewaktu saya bertanya baik-baik dengan pegawai di disdukcapil malah mereka menjawab dengan membentak tidak ada rasa menghargainya. (hasil wawancara dengan ibu luluk, tanggal 25 Januari 2014).”

Dalam perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB II Pasal 2 menjelaskan bahwa : “Setiap penduduk mempunyai hak yang sama dalam pelayanan.”

Dari hasil pengamatan yang peneliti amati di lapangan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dibagian pencatatan sipil yang termuat dalam perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB II Pasal 2 tersebut tidak terialisasikan dengan baik dilapangan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang lambatnya kinerja pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penerbitan dokumen kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.17 :Tanggapan Responden terhadap Lambatnya Kinerja Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan bagian Pencatatan Sipil

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	43	43%
2.	Setuju	23	23%
3.	Cukup Setuju	18	18%
4.	Kurang Setuju	11	11%
5.	Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang lambatnya kinerja pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penerbitan dokumen kependudukan sebanyak 43 orang (43%) responden menjawab sangat setuju, 23 orang (23%) responden menjawab setuju, 18 orang (18%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 11 orang (11%) responden menjawab kurang setuju dan 5 orang (5%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru lambat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pencatatan sipil dengan jawaban responden lebih banyak sangat setuju sebanyak 43 orang (43%). Dan

data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 11 orang (11%) dan tidak setuju dengan jumlah 5 orang (5%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian Pencatatan sipil tidak terlalu lambat. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang warga yang tinggal dipanam yang penulis kutip dari koran tribune tanggal 31 Mei 2013 di bawah ini :

“Saya membuat akte kelahiran anak saya dan sudah menunggu 2 bulan lamanya tapi belum siap juga padahal dalam plang yang tertempel dibagian ruang tunggu lama pengurusan administrasi kependudukan hanya 14 hari. (hasil kutipan dari koran tribune, tanggal 31 Mei 2013).”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Pengurusan dokumen kependudukan didalam SOP (standar operasional pelayanan) memang selama 14 hari dan sampai sekarang kita juga selalu mengupayakan agar proses administrasi kependudukan bisa berjalan sesuai dengan SOP tersebut namun keterbatasan kita dalam infrastruktur dan pegawai membuat pengerjaan menjadi lambat tapi sudah kita upayakan ditahun 2014 anggaran peralatan khususnya alat dalam penerbitan dokumen kependudukan di bagian pencatatan sipil”. (Hasil wawancara dengan sekretaris disdukcapil kota pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014)

Dari hasil pengamatan yang peneliti amati di lapangan dan data yang peneliti dapati bahwasanya diruang tunggu disdukcapil kota pekanbaru memang dipasang pemberitahuan bahwa lamanya pengurusan administrasi kependudukan 14 hari tapi kenyataannya dilapangan tidak sesuai dengan pengumuman yang tercantum di ruang tunggu disdukcapil kota pekanbaru dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya ketersediaan infrastruktur khususnya alat dalam penerbitan dokumen kependudukan dibagian pencatatan sipil.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak tanggapnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam administrasi kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.18 :Tanggapan Reponden terhadap tidak Tanggapnya Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat dalam Administrasi Kependudukan bagian Pencatatan Sipil

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	16	16%
2.	Setuju	37	37%
3.	Cukup Setuju	23	23%
4.	Kurang Setuju	21	21%
5.	Tidak Setuju	3	3%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak tanggapnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam menanggapi keluhan masyarakat dibidang administrasi kependudukan sebanyak 16 orang (16%) responden menjawab sangat setuju, 37 orang (37%) responden menjawab setuju, 23 orang (23%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 21 orang (21%) responden menjawab kurang setuju dan 3 orang (3%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat

dalam administrasi kependudukan dengan jawaban responden lebih banyak setuju sebanyak 37 orang (37%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 21 orang (21%) dan tidak setuju dengan jumlah 3 orang (3%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian Pencatatan sipil cukup tanggap dalam melayani keluhan masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil kutipan wawancara yang peneliti dapati dalam koran tribune tanggal 31 Mei 2013 dengan seorang warga, beliau mengatakan:

“Sudah dua kali saya mengajukan perbaikan data akte kelahiran cucu saya ke disdukcapil kota pekanbaru ini, awalnya ketika saya telah mengajukan perbaikan kepada petugas lalu akte saya dapati setelah saya lihat ternyata akte cucu saya salah lagi yakni salah pengetikan dalam bulan kelahiran cucu saya. Dan setelah itu saya pun dikenakan biaya administratif sebesar Rp. 300.000 padahal kesalahan terjadi bukan pada saya melainkan pada pegawai. (hasil kutipan dari koran tribune, tanggal 31 Mei 2013).”

Dalam perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB II Pasal 2 menjelaskan bahwa :

“Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan dalam pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.”

Dari hasil data yang peneliti dapati dari koran tribune tersebut dan dari perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB II Pasal 2 tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak tanggap dalam melayani keluhan masyarakat dan bahkan

kesalahan pegawai tersebut malah dilimpahkan kepada masyarakat dengan alasan denda administratif.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak jelasnya pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam memberikan informasi kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.19 : Tanggapan Responden terhadap tidak Jelasnya Informasi yang diberikan Pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bagian Pencatatan Sipil

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	16	16%
2.	Setuju	22	22%
3.	Cukup Setuju	35	35%
4.	Kurang Setuju	19	19%
5.	Tidak Setuju	8	8%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak jelasnya informasi yang diberikan pegawai disdukcapil kota pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sebanyak 16 orang (16%) responden menjawab sangat setuju, 22 orang (22%) responden menjawab setuju, 35 orang (35%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 19 orang (19%) responden menjawab kurang setuju dan 8 orang (8 %) responden menjawab tidak setuju.

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas bahwa pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak jelas dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan jawaban responden lebih banyak cukup setuju sebanyak 35 orang (35%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 19 orang (19%) dan tidak setuju dengan jumlah 8 orang (8%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dibagian Pencatatan sipil cukup jelas dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang peneliti dapati dengan seorang warga bernama ibu luluk. Beliau mengatakan :

“Informasi yang diberikan oleh pegawai disdukcapil kota pekanbaru tidak jelas terutama bagian akte kelahiran karena sewaktu saya bertanya tentang persyaratan pembuatan akte kelahiran para pegawai mengatakan tanya dengan loket lain saja tapi tidak menjelaskan keloket nomor berapa saya harus bertanya mengenai persyaratan tersebut. Jadi saya sampai dioporopor ke 3 loket”.

(Hasil wawancara dengan ibu Luluk, tanggal 25 Januari 2014).

Dalam perda nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB II Pasal 2 menjelaskan bahwa :

“Setiap penduduk mempunyai hak dalam mendapatkan informasi mengenai administrasi kependudukan baik dalam informasi mengenai data pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya/ keluarganya.”

Jadi setelah peneliti melakukan pengamatan dilapangan pegawai disdukcapil kota Pekanbaru tidak jelas dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai administrasi kependudukan dan dalam perda no 5 tahun

2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berisi tentang hak penduduk dalam mendapatkan informasi tidak dijalankan sesuai dengan perda tersebut.

Untuk melihat rekapitulasi dari indikator Pencatatan Sipil dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.20 : Rekapitulasi Jawaban Responden dilihat dari Indikator Pencatatan Sipil

No	Pertanyaan	Frekuensi/Persentase					Jumlah Responden
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Apakah menurut anda proses administrasi kependudukan dibagian pencatatan sipil seperti (akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian dan surat keterangan pengakuan anak) berbelit-belit	18 (18%)	39 (39%)	21 (21%)	16 (16%)	6 (6%)	100
2.	Apakah menurut anda biaya yang dipungut oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Pembuatan dokumen kependudukan di bagian pencatatan sipil seperti (akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian dan surat keterangan pengakuan anak) mahal	23 (23%)	33 (33%)	26 (26%)	11 (11%)	7 (7%)	100

3.	Apakah menurut anda pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak ramah dalam melayani masyarakat dibagian pencatatan sipil seperti (akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian dan surat keterangan pengakuan anak)	17 (17%)	29 (29%)	25 (25%)	17 (17%)	12 (12%)	100
4.	Apakah menurut anda kinerja pegawai Disdukcapil dalam menyelesaikan dokumen kependudukan dibagian pencatatan sipil seperti (akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian dan surat keterangan pengakuan anak) lambat	43 (43%)	23 (23%)	18 (18%)	11 (11%)	5 (5%)	100
5.	Apakah menurut anda pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak tanggap dalam melayani keluhan masyarakat dibagian pencatatan sipil seperti pembuatan (akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian dan surat keterangan pengakuan anak)	16 (16%)	37 (37%)	23 (23%)	21 (21%)	3 (3%)	100

6.	Apakah menurut anda pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak jelas / tidak transparan dalam memberitahukan informasi prosedur mengenai pengurusan Administrasi Kependudukan dibagian pencatatan sipil seperti pembuatan (akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian dan surat keterangan pengakuan anak)	16 (16%)	22 (22%)	35 (35%)	19 (19%)	8 (8%)	100
Jumlah		22,16 (22,16%)	30,5 (30,5%)	24,66 (24,66%)	15,83 (15,83%)	6,83 (6,83%)	600

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dengan demikian dapat diketahui bahwa jawaban responden dari indikator pencatatan sipil yang menjawab sangat setuju sebanyak 22,16%, kemudian responden yang menjawab setuju berjumlah 30,5% selanjutnya responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 24,66%, berikutnya responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 15,83% dan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 6,83%. Dari uraian hasil pernyataan responden mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pencatatan sipil yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan kurang baik karena dari pernyataan responden lebih banyak setuju dengan jumlah 30,5%. Hal ini disebabkan oleh lambannya proses pencatatan sipil yang dilakukan oleh pegawai dinas sehingga membuat masyarakat mengeluh dan tidak percaya akan kecepatan pegawai dalam mengurus pencatatan sipil.

Berdasarkan hasil dari pengamatan serta wawancara yang penulis lakukan menguatkan indikasi bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pencatatan sipil masih belum maksimal dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai proses dan pelayanan pada bagian pencatatan sipil di disdukcapil kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

5.3.3 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada BAB V Pasal 60 ayat (1) menjelaskan “Proses perekaman biodata penduduk dikelola dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan”. Pasal 60 ayat (2) menjelaskan “Data penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang tersimpan di dalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan dibidang pemerintahan dan pembangunan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak efektifnya pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan dengan memanfaatkan komputer dalam pengelolaan data penduduk, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.21 :Tanggapan Repsonden terhadap tidak Efektifnya Sistem Informasi Admnistrasi Kependudukan yang Menggunakan Komputer dalam Mengelola Data Penduduk

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	15	15%
2.	Setuju	21	21%
3.	Cukup Setuju	31	31%
4.	Kurang Setuju	21	21%
5.	Tidak Setuju	12	12%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak efektifnya sistem informasi administrasi kependudukan dengan memanfaatkan komputer dalam mengelola dokumen kependudukan sebanyak 15 orang (15%) responden menjawab sangat setuju, 21 orang (21%) responden menjawab setuju, 31 orang (31%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 21 orang (21%) responden menjawab kurang setuju dan 12 orang (12%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas bahwa pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi komputer tidak efektif dengan jawaban responden lebih banyak cukup setuju sebanyak 31 orang (31%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 21 orang (21%) dan tidak setuju dengan jumlah 12 orang (12%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai

dan merasakan bahwa dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru dengan memanfaatkan teknologi komputer cukup efektif dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang warga bernama ibu dedek yang peneliti wawancarai mengenai pemanfaatan sistem informasi dalam pengelolaan data kependudukan, beliau mengatakan :

“Pemanfaatan teknologi sangat bagus dalam pengelolaan data tetapi pada kenyataannya setelah saya lihat pemanfaatan komputer yang digunakan belum efektif karena masih banyak dokumen kependudukan yang diurus oleh masyarakat tidak cepat selesai seharusnya dengan adanya teknologi pengurusan bisa lebih cepat. (hasil wawancara dengan ibu dedek, tanggal 15 Januari 2014).”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Kabid Data dan Informasi yaitu dengan bapak Edy, beliau mengatakan :

“Infrastruktur atau sarana dan prasarana seperti komputer untuk mendukung pengelolaan administrasi kependudukan yang ada di Disdukcapil Kota Pekanbaru cukup namun kurang memadai karena ada beberapa komputer yang aplikasinya sudah lama, maka dari itu di tahun 2014 kami sudah mengajukan anggaran dalam menambah komputer untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan. (hasil wawancara dengan kabid data dan informasi disdukcapil kota pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).”

Dari hasil pengamatan yang peneliti amati di lapangan dan data yang peneliti dapati bahwa sudah ada komputer di loket tempat pengurusan administrasi kependudukan tetapi beberapa teknologi komputer tersebut masih banyak yang memakai aplikasi yang lama sehingga membuat proses administrasi kependudukan dalam pengelolaan data penduduk tidak cepat dan selain itu komputer yang ada tidak dimanfaatkan dengan baik oleh para pegawai karena setelah peneliti amati dilapangan para pegawai disdukcapil kota pekanbaru kurang mahir dalam menggunakan teknologi komputer hal itu terlihat dari banyaknya anak magang

dari sekolah yang diberi tugas dalam memasukkan data kedalam komputer tersebut. Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak cukupnya ketersediaan teknologi komputer yang ada di disdukcapil kota pekanbaru dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.22 :Tanggapan Responden terhadap tidak Cukupnya Ketersediaan Teknologi Komputer dalam Pengelolaan Admnistrasi Kependudukan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	17	17%
2.	Setuju	38	38%
3.	Cukup Setuju	20	20%
4.	Kurang Setuju	20	20%
5.	Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang kurangnya ketersediaan komputer di disdukcapil kota pekanbaru dalam pengelolaan dokumen kependudukan sebanyak 17 orang (17%) responden menjawab sangat setuju, 38 orang (38%) responden menjawab setuju, 20 orang (20%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 20 orang (20%) responden menjawab kurang setuju dan 5 orang (5%) responden menjawab tidak setuju. Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tabel diatas bahwa ketersediaan komputer yang ada di disdukcapil kota pekanbaru kurang dalam proses administrasi kependudukan dengan jawaban responden sangat banyak setuju 38 orang (38%).

Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 20 orang (20%) dan tidak setuju dengan jumlah 5 orang (5%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa ketersediaan teknologi komputer dalam proses administrasi kependudukan di disdukcapil kota Pekanbaru cukup banyak.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan seorang warga bernama ibu Dedek, beliau memngatakan :

“Jumlah fasilitas seperti komputer menurut saya kurang oleh karenanya dokumen kependudukan lama dan sewaktu saya mengurus admnistrasi kependudukan satu loket di layani oleh satu pegawai padahal yang mengurus admnistrasi kependudukan sangat banyak. Dan jumlah komputer yang saya lihat juga sedikit.”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Kabid Data dan Informasi yaitu dengan bapak Edy, beliau mengatakan :

“Jumlah komputer dalam proses administrasi kependudukan yang ada di disdukcapil kota pekanbaru disetiap ruangan 4 namun dibagian penerbitan dokumen kependudukan ditambah 1 untuk mengelola dokumen penduduk khususnya bagian pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. (hasil wawancara dengan kabid data dan informasi disdukcapil kota pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).”

Dari hasil data yang peneliti dapati dan dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan komputer yang berfungsi untuk mempercepat proses administrasi kependudukan kurang di disdukcapil kota pekanbaru karena jumlah infrastuktur tidak memadai dengan jumlah 4 komputer dimasing-masing ruangan sedangkan pengurusan dokumen kependudukan yang ada di disdukcapil kota pekanbaru cukup banyak dengan jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru 834.224 orang

dan dapat disimpulkan bahwa jumlah dokumen yang masuk banyak namun sarana dan prasarana yang ada tidak memadai untuk menyelesaikan dokumen tersebut dengan tepat waktu dan bagaimana proses administrasi kependudukan bisa berjalan lancar dan cepat jika pemanfaatan teknologi serta penambahan fasilitas teknologi tidak dijalankan dengan baik.

Untuk melihat rekapitulasi dari indikator sistem informasi administrasi kependudukan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.23 : Rekapitulasi Jawaban Responden dilihat dari Indikator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

No	Pertanyaan	Frekuensi/Persentase					Jumlah Responden
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Apakah menurut anda pengelolaan data penduduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru yang menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dengan memanfaatkan komputer tidak efektif dalam mempercepat proses administrasi kependudukan	15 (15%)	21 (21%)	31 (31%)	21 (21%)	12 (12%)	100
2.	Apakah menurut anda ketersediaan komputer tidak mencukupi dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan	17 (17%)	38 (38%)	20 (20%)	20 (20%)	5 (5%)	100
Jumlah		16 (16%)	29,5 (29,5%)	25,5 (25,5%)	20,5 (20,5%)	8,5 (8,5%)	200

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dengan demikian dapat diketahui bahwa jawaban responden dari indikator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang menjawab sangat setuju sebanyak 16%, kemudian responden yang menjawab setuju berjumlah 29,5%, selanjutnya responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 25,5%, berikutnya responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 20,5% dan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 8,5%. Dari uraian hasil pernyataan responden mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikatakan kurang baik karena dari pernyataan responden lebih banyak setuju dengan jumlah 29,5% karena masyarakat melihat sarana dan prasana untuk Sistem Informasi ini masih belum maksimal dibuktikan dengan masih lambannya proses administrasi kependudukan.

Hasil dari pengamatan serta wawancara yang penulis lakukan mengindikasikan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan masih belum maksimal dikarenakan Infrastruktur yang ada masih belum layak untuk digunakan untuk penggunaan pengelolaan data penduduk karena masih menggunakan perangkat lama yang sudah tidak bagus dan jumlah komputer yang ada untuk mengelola dokumen kependudukan juga kurang baik.

5.3.4 Pembinaan, Pengawasan dan Pengendalian

Menurut J.A.M Marse dalam (Tangkilisan, 2004:10), mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat menimbulkan kegagalan dalam implementasi suatu kebijakan, maka salah satunya adalah informasi. terjadinya kekurangan informasi, maka dengan mudah mengakibatkan adanya gambaran yang kurang tepat, baik kepada objek kebijakan maupun kepada para pelaksana dari isi kebijakan yang akan dilaksanakan dan hasil-hasil daripada kebijakan tersebut.

Oleh karena itu untuk mencapai keberhasilan daripada implementasi ini diperlukan kesamaan pandangan atas tujuan yang hendak dicapai dan komitmen semua pihak untuk membrikan dukungan bagi pelaksananya. Keberhasilan implementasi kebijakan ini dapat dilihat dari terjadinya kesesuaian antara pelaksanaan atau penerapan kebijakan dengan desain, tujuan dan sasaran kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak atau hasil yang positif bagi pemecahan permasalahan yang dihadapi.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan didalam BAB VIII pasal 63 ayat (1) menjelaskan bahwa pembinaan terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan dilakukan oleh Instansi Pelaksana. Pada pasal 63 ayat (2) menjelaskan bahwa Bimbingan dan Penyuluhan kepada masyarakat. Dan didalam Peraturan daerah kota pekanbaru nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan pada BAB VIII Pasal 64 ayat (1) menjelaskan bahwa pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan administrasi kependudukan dilakukan oleh instansi pelaksana.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak diberikannya pembinaan/penyuluhan kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.24 :Tanggapan Repsonden terhadap tidak Adanya Pembinaan/Penyuluhan dalam Penyelenggaraan Admnistrasi Kependudukan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	51	51%
2.	Setuju	22	22%
3.	Cukup Setuju	15	15%
4.	Kurang Setuju	8	8%
5.	Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak adanya pembinaan/penyuluhan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sebanyak 51 orang (51%) responden menjawab sangat setuju, 22 orang (22%) responden menjawab setuju, 15 orang (15%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 8 orang (8%) responden menjawab kurang setuju dan 4 orang (4%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas bahwa disdukcapil kota pekanbaru tidak ada memberikan pembinaan/penyuluhan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan jawaban responden lebih banyak sangat setuju sebanyak 51 orang (51%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju

dengan jumlah 8 orang (8%) dan tidak setuju dengan jumlah 4 orang (4%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa sosialisasi yang diberikan ada dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang warga bernama ibu Dedek yang peneliti wawancarai, beliau mengatakan :

“Tidak ada sosialisasi yang diberikan menurut saya, jadi banyak warga yang tidak tahu bagaimana penyelenggaraan administrasi kependudukan, bahkan banyak warga yang mengeluh mengenai denda dalam pengurusan administrasi kependudukan karena tidak adanya sosialisasi mengenai masalah prosedur sampai biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. (hasil wawancara dengan ibu Dedek, tanggal 15 Januari 2014).”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Sosialisasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai perda nomor 5 tahun 2008 sudah kami lakukan selaku instansi pelaksana dan kami juga pernah mengundang camat, lurah, Rw hingga Rt dalam mensosialisasikan penyelenggaraan administrasi kependudukan. (hasil wawancara dengan sekretaris disdukcapil kota pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pembinaan/penyuluhan dari disdukcapil kota pekanbaru sudah ada namun tidak dijalankan dengan efektif karena setelah peneliti amati dilapangan sosialisasi yang diberikan hanya kepada ketua-ketua saja seperti disini disdukcapil mengundang camat, lurah, Rw, Rt namun tidak ada memantau lebih lanjut lagi apakah perangkat lainnya tersebut mensosialisasikan kepada masyarakat luas.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak adanya pengawasan di disdukcapil kota pekanbaru dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.25 : Tanggapan Responden terhadap tidak Adanya Pengawasan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	15	15%
2.	Setuju	46	46%
3.	Cukup Setuju	28	28%
4.	Kurang Setuju	7	7%
5.	Tidak Setuju	4	4%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak adanya pengawasan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru sebanyak 15 orang (15%) responden menjawab sangat setuju, 46 orang (46%) responden menjawab setuju, 28 orang (28%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 7 orang (7%) responden menjawab kurang setuju dan 4 orang (4%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tabel diatas bahwa pengawasan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang ada di disdukcapil kota pekanbaru dengan jawaban responden sangat banyak setuju 46 orang (46%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 7 orang (7%) dan tidak setuju dengan jumlah 4 orang (4%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa pengawasan yang diberikan ada dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sudah ada.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang peneliti dapat dengan seorang warga bernama ibu dedek, beliau memngatakan :

“Tidak ada sejauh ini saya lihat pengawasan yang diberikan dari pimpinan yang turun langsung ke lapangan melihat pekerjaan para pegawai, padahal dilapangan pegawai dalam melayani masyarakat tidak baik. (hasil wawancara dengan ibu dedek, tanggal 15 Januari 2014).”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Pengawasan kami sudah lakukan dengan cara apabila ada masyarakat yang mengeluh dengan tidak puasnya pelayanan kami, langsung kami panggil dan kami tanya masalahnya dengan memberikan solusinya. Dalam pengawasan kami juga ada tim khusus dan melakukan kerjasama dengan pihak-pihak seperti Satpol PP dalam menertibkan masyarakat yang belum mempunyai KTP dengan melakukan razia kepada masyarakat pendatang. (hasil wawancara dengan sekretaris disdukcapil kota pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).”

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pengawasan yang dilakukan oleh disdukcapil kota pekanbaru ada namun belum maksimal. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan keluhan masyarakat akan didengar oleh pegawai apabila masyarakat sudah ada yang marah dan mengancam akan melaporkan ke pihak-pihak terkait dengan kurang baiknya pelayanan yang diterima di disdukcapil kota pekanbaru. Dan sampai saat ini kinerja para pegawai yang peneliti amati dilapangan masih kurang baik karena masih banyak pegawai yang tidak disiplin waktu.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden tentang tidak adanya pengendalian yang baik di disdukcapil kota pekanbaru dalam penyelenggaraan admnistrasi kependudukan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 5.26 : Tanggapan Responden terhadap tidak Adanya Pengendalian dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	20	20%
2.	Setuju	34	34%
3.	Cukup Setuju	26	26%
4.	Kurang Setuju	15	15%
5.	Tidak Setuju	5	5%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang tidak adanya pengendalian yang baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di disdukcapil kota pekanbaru sebanyak 20 orang (20%) responden menjawab sangat setuju, 34 orang (34%) responden menjawab setuju, 26 orang (26%) responden menjawab cukup setuju, kemudian 15 orang (15%) responden menjawab kurang setuju dan 5 orang (5%) responden menjawab tidak setuju.

Dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tabel diatas bahwa pengendalian dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang ada di disdukcapil kota pekanbaru dengan jawaban responden sangat banyak setuju 34 orang (34%). Dan data yang diperoleh juga memberikan jawaban kurang setuju dengan jumlah 15 orang (15%) dan tidak setuju dengan jumlah 5 orang (5%), masyarakat ini menjawab kurang setuju dan tidak setuju karena mereka menilai dan merasakan bahwa pengendalian yang diberikan ada dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan sudah ada.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang peneliti dapat dengan seorang warga bernama ibu dedek, beliau mengatakan :

“Pengendalian dari penyelenggaraan administrasi kependudukan didisdukcapil pekanbaru ini menurut saya tidak baik, karena masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan nomor antrian yang sedikit jadi kurang terkontrol dengan baik padahal masyarakat yang mengurus banyak. Dan kinerjanya pegawai pun kurang baik tidak ada perubahan. (hasil wawancara dengan ibu dedek, tanggal 15 Januari 2014).”

Sedangkan melalui hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu ibu Seniwati, beliau mengatakan :

“Pengendalian yang dilakukan oleh disdukcapil kota pekanbaru sudah ada dengan cara untuk meningkatkan kinerja pegawai, pengendalian kami lakukan dengan mengendalikan kinerja pegawai dengan cara memberikan teguran kepada pegawai yang tidak melayani masyarakat dengan baik. Teguran tersebut tentunya sesuai dengan peraturan pegawai dengan melakukan teguran karena kami juga ada etikanya dalam melakukan teguran, yaitu contohnya kami memanggil dan menegur dahulu pegawai yang tidak bekerja dengan baik. Kalau masalah sistem pelayanan memang tidak bisa kami koordinir dengan baik karena kurangnya sumber daya manusia yang kami miliki. (hasil wawancara dengan sekretaris disdukcapil kota pekanbaru, tanggal 29 Januari 2014).”

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pengendalian yang dilakukan oleh disdukcapil kota pekanbaru ada namun kurang maksimal karena keterbatasan sumber daya manusia yang ada di disdukcapil kota pekanbaru sehingga membuat nomor antri yang diberikan kepada masyarakat sedikit ditambah lagi satu loket satu petugas jadi tidak adanya pengontrolan yang baik dalam mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Untuk melihat rekapitulasi dari indikator Pembinaan, pengawasan dan pengendalian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.27 : Rekapitulasi Jawaban Responden dilihat dari Pembinaan, Pengawasan dan Pengendalian.

No	Pertanyaan	Frekuensi/Persentase					Jumlah Responden
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Apakah menurut anda pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak memberikan Pembinaan/penyuluhan tentang Administrasi Kependudukan	51 (51%)	22 (22%)	15 (15%)	8 (8%)	4 (4%)	100
2.	Apakah menurut anda tidak ada pengawasan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam hal Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	15 (15%)	46 (46%)	28 (28%)	7 (7%)	4 (4%)	100
3.	Apakah menurut anda Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak dikendalikan dengan baik	20 (20%)	34 (34%)	26 (26%)	15 (15%)	5 (5%)	100
Jumlah		28,66 (28,66%)	34 (34%)	23 (23%)	10 (10%)	4,33 (4,33%)	300

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dengan demikian dapat diketahui bahwa jawaban responden dari indikator Pembinaan, pengawasan dan pengendalian yang menjawab sangat setuju sebanyak 28,66%, kemudian responden yang menjawab setuju berjumlah 34%, selanjutnya responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 23%, berikutnya responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 10% dan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4,33%.

Dari uraian hasil pernyataan responden mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pembinaan, pengawasan dan pengendalian

yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikatakan kurang maksimal karena dari pernyataan responden lebih banyak setuju dengan jumlah 34 (34%). Dan hasil dari pengamatan serta wawancara yang penulis lakukan mengindikasikan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagian pembinaan, pengawasan dan pengendalian masih belum maksimal dikarenakan tidak adanya pembinaan, pengawasan dan pengendalian dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang ada di disdukcapil kota pekanbaru sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai proses administrasi kependudukan.

5.4 Pembahasan

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari observasi, angket dan wawancara dalam penjelasan diatas, maka berikut ini akan dijelaskan pembahasan tentang hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.28 : Rekapitulasi Keseluruhan Jawaban Responden

No	Tabel	SS		S		CS		KS		TS	
		Frek	%								
1	5.7	22	22%	33	33%	27	27%	12	12%	6	6%
2	5.8	14	14%	39	39%	25	25%	11	11%	11	11%
3	5.9	25	25%	20	20%	26	26%	14	14%	15	15%
4	5.10	50	50%	25	25%	14	14%	8	8%	3	3%
5	5.11	10	10%	37	37%	27	27%	21	21%	5	5%
6	5.12	14	14%	19	19%	37	37%	19	19%	11	11%
7	5.14	18	18%	39	39%	21	21%	16	16%	6	6%
8	5.15	23	23%	33	33%	26	26%	11	11%	7	7%
9	5.16	17	17%	29	29%	25	25%	17	17%	12	12%
10	5.17	43	43%	23	23%	18	18%	11	11%	5	5%
11	5.18	16	16%	37	37%	23	23%	21	21%	3	3%
12	5.19	16	16%	22	22%	35	35%	19	19%	8	8%
13	5.21	15	15%	21	21%	31	31%	21	21%	12	12%
14	5.22	17	17%	38	38%	20	20%	20	20%	5	5%
15	5.24	51	51%	22	22%	15	15%	8	8%	4	4%
16	5.25	15	15%	46	46%	28	28%	7	7%	4	4%
17	5.26	20	20%	34	34%	26	26%	15	15%	5	5%
Jumlah		386	386%	517	517%	424	424%	251	251%	122	122%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2014

Dari rekapitulasi tabel di atas dapat diketahui Frekuensi option sebagai berikut :

$$A = 386$$

$$B = 517$$

$$C = 424$$

$$D = 251$$

$$E = 122$$

Untuk mencari persentase rata-rata rekapitulasi di atas dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$N = Fa + Fb + Fc + Fd + Fe$$

$$= 386+517+424+251+122$$

$$= 1700$$

Selanjutnya adalah mencari F terlebih dahulu dengan cara memberikan bobot untuk masing-masing pilihan (option) yaitu :

Option A dengan bobot 5

Option B dengan bobot 4

Option C dengan bobot 3

Option D dengan bobot 2

Option E dengan bobot 1

Dari bobot yang telah diberi nilai di atas, maka dapatlah diperoleh F sebagai berikut :

$$\text{Frekuensi option } A = 386 \times 5 = 1930$$

$$\text{Frekuensi option } B = 517 \times 4 = 2068$$

$$\text{Frekuensi option } C = 424 \times 3 = 1272$$

$$\text{Frekuensi option } D = 251 \times 2 = 502$$

$$\text{Frekuensi option } E = 122 \times 1 = 122$$

$$\text{Jumlah } F = 5894$$

Berdasarkan jumlah yang telah diperoleh di atas maka dapat dicari persentase rata-rata kualitatifnya sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \div 5$$

$$= \frac{100 \cdot F}{5 \cdot N}$$

$$= \frac{100 (F)}{5 (N)}$$

$$= \frac{100 \times 5894}{5 \times 1700}$$

$$= \frac{589400}{8500}$$

$$= 69,34$$

Dari persentase rata-rata kualitatif yang diperoleh di atas adalah Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Untuk memahami maksimal atau belum maksimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tersebut maka akan diberi ukuran, menurut Suharsimi Ari Kunto sebagai berikut :

Tinggi/Maksimal	: 76-100%
Cukup/Kurang	: 56-75%
Tidak Maksimal/Rendah	: 40-45%
Sangat Tidak Maksimal/Sangat Rendah	: 0-39%

Dari rekapitulasi kuesioner tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru menunjukkan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam kategori yang kurang, hal ini dapat dilihat dari persentase rata-rata kualitatif yang berjumlah 69,34%. Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan dalam Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru masih belum maksimal dikarenakan kurangnya Pembinaan/sosialisasi yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan terhadap masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tahu dengan prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya infrastruktur dalam pengelolaan administrasi

kependudukan dan kurang adanya kerjasama yang baik antara instansi pelaksana disdukcapil kota Pekanbaru dengan pihak-pihak pelaksana ditingkat kecamatan, lurah, RW hingga tingkat RT. Serta kurangnya pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.