

**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KEPULAUAN MERANTI**

SKRIPSI

OLEH

SOLEHA

NIM: 11375206100



UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta 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.

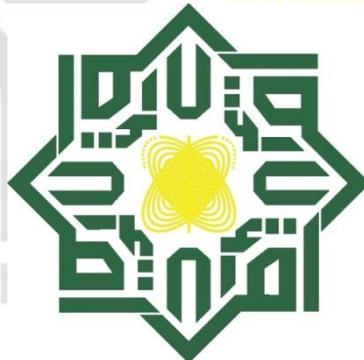
**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KEPULAUAN MERANTI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

SOLEHA
NIM: 11375206100



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: SOLEHA
 : 11375206100
 : ADMINISTRASI NEGARA
 : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 : PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA
 KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPUALAUAN
 MERANTI

DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING

RATNA DEWI, S.Sos, M.Si
NIP. 19811030 200710 2 004

MENGETAHUI:

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI
 DAN ILMU SOSIAL**

Dr. Drs. H. Muhsin Said HM., M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

KETUA JURUSAN

ADMINISTRASI NEGARA

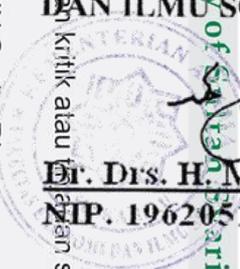
DR. KAMARUDDIN, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sarjan, Barif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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 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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SOLEHA
 NIM : 11375206100
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA
 KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN
 MERANTI
 HARI/TANGGAL : RABU, 17 FEBRUARI 2021

Disetujui Oleh:

KETUA PENGUJI

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003

Mengetahui:

PENGUJI I

Dr. Jhon Afrizal, S.HI,MA

NIP. 19790911 201101 1 003

PENGUJI II

Irdavanti, S.IP,MA

NIP.130 411 030

UIN SUSKA RIAU



PERSEMBAHAN

*Karena Kalian Berdua, Hidup Terasa
Begitu Mudah Dan Penuh*

Kebahagiaan. Terima Kasih Karena

Selalu Menjaga Saya Dalam Doa-Doa

Ayah Dan Ibu Serta Selalu Membiarkan

Saya Mengejar Impian Saya Apa Pun

Itu, Terima Kasih Banyak Bapak &

Mak

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta 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.

ABSTRAK

**Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti**

OLEH:

**SOLEHA
NIM. 11375206100**

Pelayanan prima merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan pemerintah dalam menyediakan dan memenuhi keinginan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Pelayanan prima tidak hanya dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan tetapi banyak aspek lain yang dapat menentukan suatu pelayanan dapat di katakan prima atau tidak. Tentunya masyarakat sangat mengharapkan pelayanan berkualitas dan prima yang mengutamakan kepuasan dan kebutuhan masyarakat, oleh sebab itu dibutuhkan suatu paradigma yang bersifat customer driven, yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan apa pun khususnya dokumen akta kelahiran.

Dengan bertitik tolak pada penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan wawancara, observasi dan studi perpustakaan sebagai teknik pengumpulan datanya. Kemudian tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum menerapkan aspek-aspek pelayanan prima secara menyeluruh seperti masih kurangnya aspek bukti fisik (tangible) sarana dan pasarana, aspek kehandalan (Reliability), aspek ketanggapan (Responsiveness), aspek jaminan (Assurance) baik waktu maupun biaya, dan aspek empati (Empathy) sikap pemberi pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Prima



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.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur kita ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir dengan judul **“Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti”**. Yang merupakan salah satu kewajiban untuk bisa lulus dan mencapai gelar Sarjana S1 dari program studi S1 Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosisl Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Sholawat dan salam tak lupa kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis menemui beberapa hambatan, namun berkat dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak dan rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yaitu:

Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan nikmat kesehatan, kelancaran, kemudahan, perlindungan serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Orang tua tercinta, terutama Ibunda tercinta Normi dan Ayahnda tercinta Suhadar, dan Aki tercinta Alm Arifin dan Wan tercinta Kholijah yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan moral dan finansial kepada penulis selama menuntut ilmu pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ini.

Saudara-saudaraku, (M,nasir,susanti) (Hardi,sukarni) (Suwardi,Neneng) (Mardalis,Suriana) dan Adik tercinta Hafizah yang selalu memberikan motivasi dan menguatkan semangat penulis dalam menempuh pendidikan. Kepada bapak Prof. Dr. Suyitno, M. Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM., M. Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si.Ak., CA. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Bapak Jhon Afrizal. Dr., MA. selaku Sekretaris Prodi S1 Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Fitri Yani. SE, M.Ak, Ak selaku pegawai Akademik Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

10. Bapak Afrinaldi Rustam, M.SI selaku Penasehat Akademis Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
1. Ibu Ratna Dewi, S.Sos. M.Si selaku pembimbing yang selalu membimbing, memberi nasehat, motivasi, dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar serta Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Kepada seluruh Jajaran dan Staf Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Meranti serta Masyarakat yang berada di wilayah Selatpanjang Tebing Tinggi yang bersedia memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
14. Sahabat-sahabat dikos yang Seperjuangan (kak putry, wah Leli, kak Ela, kak Lilis, suriyati, sasmita dewi, Fitri Wulandari, S, Sos, Mastuti Hidayu, A. Md, Lailatul Natjemi, Sri hastuti, Sinta, Fadilah) yang telah mengisi hari-hariku, menghibur, memberi semangat, motivasi dan selalu mau bertukar pikiran denganku, I love you guys
5. Kepada Teman Seperjuangan (Lisdahlia, S, Sos, Amin Harmigi, SSt.Par, Maysaroh, S, Sos, Rahma wati, S, Sos, Sandilia, S, Sos, Srik Rahmawati, S, Sos, Siska Febrihandayani) yang telah mengisi hari-hariku, menghibur, memberi semangat, dan selalu mau bertukar pikiran denganku, I love you guys.

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.

6. Rekan-rekan Ilmu Administrasi Negara khususnya lokal ANA K angkatan 2013, dan teman-teman KKN tahun 2016, yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas bantuan, dukungan, dan masukan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis berharap semoga Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 2021
Penulis

SOLEHA
NIM. 11375206100

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat penelitian	14
1.5. Batasan Penelitian	15
1.6. Sistematika Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1. Konsep Administrasi	17
2.2. Konsep Pelayanan	18
2.3. Standart Pelayanan	22
2.4. Konsep pelayanan Publik	28
2.5. Jenis Pelayanan Publik	30
2.6. Konsep Pelayanan Prima	31
2.7. Konsep Akta Kelahiran	34
2.8. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti No 02 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Serta Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	39
2.9. Pandangan Islam	41
2.10. Defenisi Konsep	42
2.11. Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Lokasi dan waktu penelitian	46

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 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.

3.2. Jenis Penelitian	46
3.3. Jenis dan Sumber Data	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	47
3.5. Populasi dan Sampel	48
3.6. Analisis Data	49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	50
4.1. Sejarah Kabupaten Meranti	50
4.2. Visi dan Misi Kabupaten Meranti	51
4.3. Pembagian Administratif wilayah Kabupaten Meranti	52
4.4. Topografi wilayah Kabupaten Meranti.....	53
4.5 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	53
4.6. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.....	54
4.7. Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
5.1. Deskripsi Karakteristik Informan	60
5.2. Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	61
5.3.Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
6.1. Kesimpulan	87
6.2. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

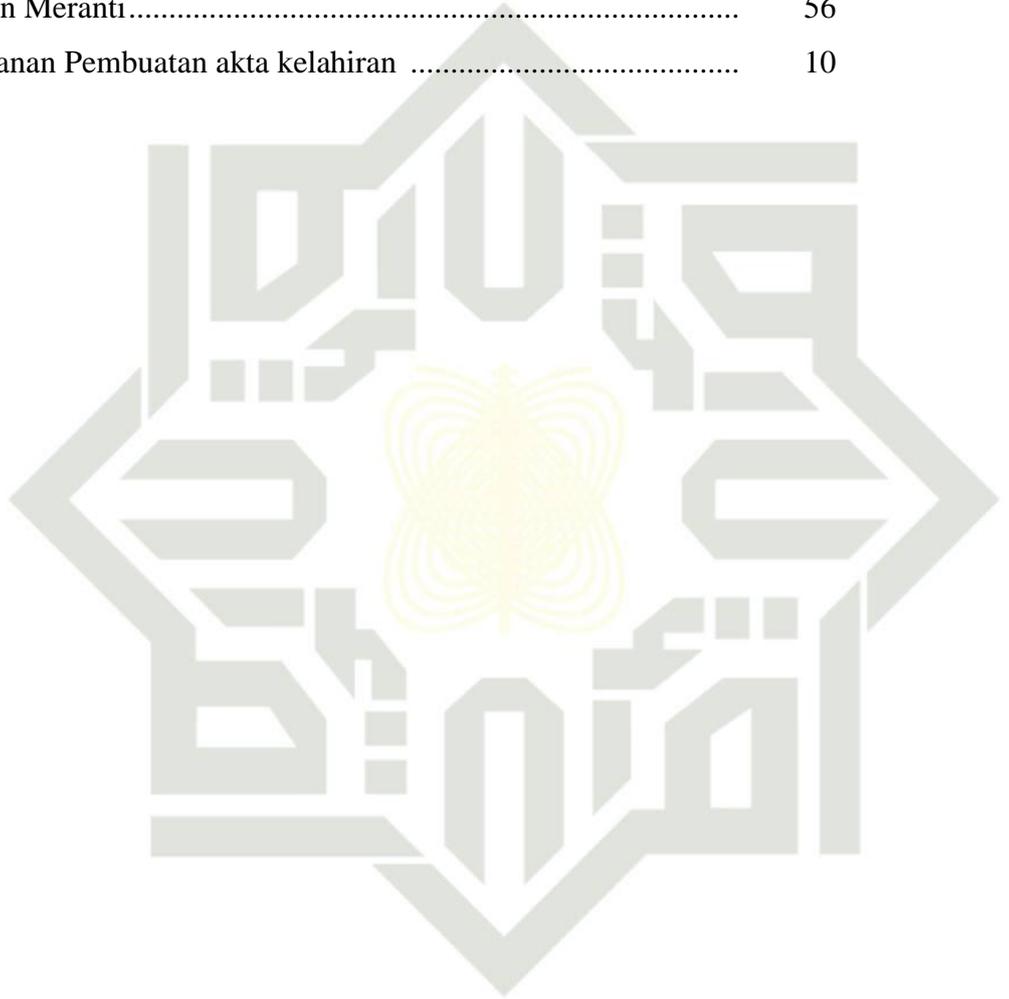
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Bidang/Seksi Pelayanan pada kantor Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	8
I.2 Jumlah Masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran.....	9
I.3 Tarif Pelayanan Pembuatan akta kelahiran	10
II.1. Konsep Operasional	44
IV.1. Administratif Kabupaten Kepulauan Meranti	52
V.1. Identitas Informan Penelitian	60
V.2. Jumlah Masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II. Kerangka Pemikiran	45
IV. Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.....	56
I. 3. Tarif Pelayanan Pembuatan akta kelahiran	10



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta 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.

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang diberikan kepada publik adalah hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi baik itu instansi swasta maupun instansi pemerintah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan.

Pelayanan pada sektor publik seharusnya seperti pelayanan yang diberikan oleh sektor privat. Walaupun sektor publik tidak akan pernah bangkrut atau tidak mengharapkan laba dari pelayanannya, sektor publik harus tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Hal ini dikarenakan tidak akan ada suatu negara tanpa masyarakat atau dalam kata lain suatu negara ada karena masyarakatnya. Berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (publik) terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu *environmental service* (layanan jasa lingkungan), *development service* (pembangunan), *protective service* (perlindungan).

Pemerintah wajib memberikan pelayanan prima kepada publik, hal ini dikarenakan menerima pelayanan yang terbaik adalah hak masyarakat yang telah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Pelayanan prima identik dengan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan prima yang berkualitas sekarang ini dapat diberikan kepada publik dengan adanya perkembangan teknologi yang membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya.



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.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Hal-hal pokok yang mendukung dalam pelayanan prima adanya regulasi pelayanan, adanya fasilitas pelayanan yang mendukung, adanya peranan tim pengarah yang baik, mudah, murah, cepat, bermanfaat dan adanya budaya pemberian layanan yang baik.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen yang dimaksudkan ialah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Dokumen resmi yang sangat penting untuk masyarakat untuk menjadi identitas masyarakat adalah KTP dan Akta Kelahiran. Dokumen ini sangat penting untuk menjamin keberadaan warga masyarakat sebagai jaminan identitas warga dan hak-hak sipilnya. Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 menjelaskan tentang prinsip-prinsip pelayanan prima. Adapun prinsip-prinsip pelayanan tersebut antara lain: kesederhanaan; kejelasan; kepastian hukum; akurasi; keamanan; tanggungjawab; kelengkapan sarana prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan kesopanan dan keramahan; dan kenyamanan.

Pelayanan yang diberikan dalam instansi pemerintahan erat kaitannya dengan berbelit-belit, mahal, lama dll. Sedangkan Nina Rahmayanti menjelaskan



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.

Salah satu tujuan pelayanan prima adalah untuk memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada masyarakat, hal ini dapat diberikan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan regulasi pelayanan maupun dengan memberikan pelayanan yang mudah, biaya yang murah, cepat dan bermanfaat.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan di Negara Republik Indonesia, untuk mempermudahnya maka Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi dalam daerah besar atau kecil. Sebagaimana yang terdapat dalam Penjelasan UUD 1945 pasal (18) ayat (1) yaitu Bentuk dan susunan pemerintahan ditetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan yang bersifat istimewa.

Sebagaimana dalam pasal 18 undang-undang 1945 Amandemen kedua dalam pasal ini tercantum tentang bagaimana pemerintahan daerah dalam mengatur daerahnya masing-masing yaitu sebagai berikut:

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah dan daerah itu dibagi atas kota dan kota, yang tiap-tiap kota dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan undang-undang.
2. Pemerintah daerah, daerah kota dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas pembantuan.
3. Pemerintah daerah, daerah Kota dan kota memiliki dewan perwakilan rakyat daerah yang dipilih melalui pemilihan umum.
4. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintahan daerah yang dipilih secara demokrasi



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.

5. Pemerintahan daerah menjalankan otonomi yang 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 pembantuan. (Sarundajang, 2005; 62)

Undang-undang Dasar 1945 sebagai sumber utama kehidupan konsitusional harus dapat menjadi pendorong perkembangan perikehidupan berkonsitusional sebagai tatanan hidup yang terinternalisasi dalam setiap aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pasal 14 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dalam ayat (1) dikatakan: urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk Kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota yang meliputi:

- a. Perencanaan dan pengendalian pemebangunan
- b. Perncaanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum
- e. Penanganan bidan kesehatan
- f. Penyelenggarakan pendidikan
- g. Penanggulangan msalah sosial
- h. Pelayanan bidang ketenaga kerjaan
- i. Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan mengah
- j. Pengendalian lingkungan hidup



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.

- k. Pelayanan pertanahan
 - l. Pelayanan Kependudukan Pencatatan Sipil
 - m. Pelayanan administrasi umum pemerintahan
 - n. Pelayanan administrasi penanaman modal
 - o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya

Dalam pelaksanaannya menurut PP No 38 tahun 2012 tentang Pdoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, prinsip-prinsip ini harus menjiwai setiap elemen pelayanan sesuai relevansinya, yang meliputi:

- a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- b. Sumber Daya Manusia
- c. Sarana dan Prasarana Pelayanan
- d. Penanganan Pengaduan
- e. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Salah satu dinas yang terdapat di kabupaten Kepulauan Meranti adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang tugasnya adalah melakukan pencatatan dan administrasi terhadap kegiatan kependudukan, penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka dalam pasal 3 ayat (1) Perda Nomor 14 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan dikatakan bahwa yang termasuk dalam dokumen pendaftaran penduduk yaitu:

- a. Kartu Keluarga
- b. Kartu tanda Penduduk
- c. Kartu Identitas Penduduk pemula (KIPP)
- d. Kartu Keluarga Pendetang (KKP)



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.

- e. Kartu Keluarga Sementara
- f. Surat Keterangan Tinggal Sementara
- g. Surat Keterangan Tempat Tinggal
- h. Surat Keterangan Ahli Waris

Selanjutnya dalam Perda Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 14 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan pasal 3 ayat (2) dikatakan juga bahwa yang termasuk akta-akta catatan Publik antara lain adalah:

- a. Akta Kelahiran
- b. Akta Kematian
- c. Akta Perkawinan
- d. Akta Perceraian
- e. Akta Pengakuan Anak
- f. Catatan pinggir Pengesahan anak
- g. Catatan pinggir Pengangkatan anak
- h. Surat kenal Lahir
- i. Surat keterangan lahir mati

Adapun arti akta kelahiran adalah sebagai bukti diri dan keterangan kelahiran bagi setiap bayi yang baru lahir berdasarkan Perda Nomor 14 tahun 2007 tentang Administarsi Kependudukan dikatakan Pembuatan Akta Kelahiran yang dilakukan bagi seluruh anak atau bayi baru lahir dengan SOP dan persyaratan sebagai berikut:

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.

1. Persyaratan
 - a. Akta Kelahiran Usia Anak 0 s/d 60 Hari
 1. Asli Surat Keterangan Kelahiran dan Bidan/Dokter/Rumah Sakit
 2. Foto copy KTP dan Kartu Keluarga Orang tua
 3. Foto copy Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua
 4. Foto copy KTP 2 (dua) orang saksi
 - b. Akta Kelahiran Usia Anak Diatas 60 Hari s/d 1 (satu) Tahun:
 1. Asli Surat Keterangan Kelahiran dan Bidan/Dokter/Rumah Sakit
 2. Foto copy KTP dan Kartu Keluarga Orang tua
 3. Foto copy Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua
 4. Foto copy KTP 2 (dua) orang saksi
 5. Dicatat berdasarkan keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - c. Akta Kelahiran Anak Usia Diatas 1 (satu) Tahun:
 1. Asli Surat Keterangan Kelahiran dan Bidan/Dokter/Rumah Sakit
 2. Foto copy KTP dan Kartu Keluarga Orang tua
 3. Foto copy Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua
 4. Foto copy KTP 2 (dua) orang saksi
 5. Melampirkan foto copy Surat Keterangan Orang Tua (bagi warga keturunan)



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.

2. Prosedur:
 1. Mengambil Formulir Pelaporan Kelahiran ke Loker Akta Kelahiran di
 2. Mengisi secara benar dan menandatangani Formulir Pelaporan Kelahiran
 3. Menyerahkan berkas persyaratan ke Loker Akta Kelahiran
 4. Berkas diproses
3. Waktu Penyelesaian 5 (lima) hari kerja setelah seluruh persyaratan terpenuhi, dengan pengenaan denda administrasi

Pada kantor Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan

Meranti ini memiliki 8 (delapan) Loker Pelayanan dan Pegurusan, yakni:

Tabel I.1: Bidang/Seksi Pelayanan pada kantor Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Jenis Pengurusan/Pelayanan	Bidang/Seksi
1.	Pelayanan Akta Perkawinan dan Akta Perceraian	- Bidang Pencatatan Sipil - Seksi Perkawinan dan Perceraian
2.	Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian	- Bidang Pencatatan Sipil - Seksi Kelahiran dan Kematian
3.	Legalisir Akta Pencatatan Sipil dan Legalisir Dokumen Kependudukan	- Bidang Pencatatan Sipil - Seksi Pencatatan Sipil lainnya
4.	Pelayanan Surat Keterangan Pindah	- Bidang Pendaftaran Penduduk - Seksi Mutasi Penduduk
5.	Pelayanan Surat Keterangan Datang	- Bidang Pendaftaran Penduduk
6.	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	- Bidang Pendaftaran Penduduk - Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk
7.	Pelayanan Dokumen Kependudukan Lainnya	- Bidang Pencatatan Sipil - Seksi Pencatatan Sipil lainnya
8.	Pembayaran (Bendaharawan Khusus Penerimaan)	

Sumber: Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti 2020



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.

Selanjutnya dapat dilihat jumlah masyarakat yang mengurus akta kelahiran perhariannya di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil yaitu:

Tabel I.2. Jumlah Masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran

Tahun	Jumlah permohonan	Jumlah keterlambatan	Dokumen yang tidak selsai	Jumlah penyelesaian	%
2017	3703	366	79	3624	3%
2018	3376	402	202	3174	6%
2019	3265	467	231	3034	7%

Sumber: Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti 2020

Dari data yang didapatkan bahwa dalam 3 (tiga) tahun terakhir bahwa pengurusan akta kelahiran cukup tinggi, angka kesalahan pelayananpun cukup tinggi pula, melihat banyaknya dokumen akta kelahiran yang tidak selesai dikarenakan alasan tidak lengkapnya persyaratan, berbedanya identitas orang tua terkait nama dan tempat tinggal tidak sesuai dengan identitas, kemudian tidak adanya konfirmasi kembali dari pegawai Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat menjadikan banyaknya dokumen yang tidak selesai, hal ini tentu terkait dengan sikap pelayanan yang perlu perbaikan untuk kualitas pelayanan kedepannya.

Dalam pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti terdapat tarif yang di kenakan jika pembuatan akta kelahiran dilakukan 1 tahun setelah kelahiran maka di kenakan biaya. Berikut tabel tarif pelayanan pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kepulauan Meranti :



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Himpunan Pelajar, Pengajar dan Staf UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel I.3 Tarif Pelayanan Pembuatan akta kelahiran

No	Usia	Biaya
	< 1 Tahun	-
	> 1 Tahun	Rp 27.500

Sumber: Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti 2020

Dari tabel berikut dapat dilihat bahwa pembuatan akta kelahiran hanya gratis untuk anak-anak berumur dibawah 1 tahun, dan yang berumur diatas 1 th dikenakan tarif sebesar Rp 27.500, hal ini dikenakan karena keterlambatan pelaporan kelahiran anak sehingga di kenakan biaya tambah yang sesuai dengan ketentuan pembuatan akta kelahiran.

Selanjutnya pasal 3 ayat 6 menjelaskan waktu penyelesaian untuk setiap urusan adalah selama 5 (lima) hari kerja. Salah satu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sering mengalami permasalahan ialah dalam pembuatan Akta Kelahiran. Kelahiran yang terjadi di masyarakat wajib di laporkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat untuk mendapatkan Akta Kelahiran. Namun masih banyak masyarakat yang menunda-nunda untuk mengurus Akta Kelahiran anak mereka. Publik tidak ingin direpotkan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus akta kelahiran sehingga publik membayar lebih untuk dimudahkan dalam pembuatan akta kelahiran.

Pada umumnya kedudukan hukum seseorang dimulai pada saat ia dilahirkan dan akan berakhir pada saat ia meninggal. Kelahiran merupakan peristiwa hukum yang memerlukan adanya suatu peraturan yang tegas, jelas dan tertulis sehingga tercipta kepastian hukum dalam masyarakat. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan diantaranya adalah peraturan

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 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.

mengenai kelahiran. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana ditempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

Pencatatan kelahiran merupakan hal yang sangat penting bagi orang yang bersangkutan maupun bagi negara, karena dengan adanya pencatatan kelahiran yang teratur maka berbagai persoalan dapat diselesaikan, misalnya dapat diketahui penambahan penduduk, hal ini membantu dalam menetapkan kebijaksanaan yang berpendudukan dengan masalah kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah instansi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil yang berupa pencatatan kelahiran. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari urusan wajib pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran kepada masyarakat yang mau mengurus akta kelahiran.

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Meranti adalah instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan termasuk dalam hal pengurusan akta lahir sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat pelayanan yang baik dan memuaskan. Namun hal tersebut nampaknya belum bisa direalisasikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, hal ini terlihat



dan banyaknya keluhan serta laporan – laporan dari masyarakat yang melakukan urusan kependudukan di instansi tersebut, diantaranya:

1. Lamanya waktu pengurusan akta lahir dan tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.
2. Administrasi yang terkesan berbelit belit membuat masyarakat lebih memilih jasa calo.
3. Dalam pengurusan akta lahir biaya yg diminta oleh pegawai sering kali tidak sesuai dengan nominal yang tertera pada plang yang terpajang dikantor tersebut.
4. Rendahnya masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dikarenakan banyak nya masyarakat yang komplain atas kerja pegawai yang kurang teliti dalam penulisan nama, tanggal lahir, agama, maupun jenis kelamin sehingga masyarakat harus mengulang mengurus kembali untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Kemudian dikarenakan banyaknya masyarakat yang terbebani dengan biaya pengurusan akta kelahiran yang mengharuskan masyarakat membayar sesuai dengan permintaan, sementara masyarakat masih banyak yang belum mengetahui persyaratan dan prosedur pengurusan akta kelahiran.
5. Selain itu dalam pengurusan akta kelahiran tidak ada keterbukaan mengenai biaya yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran

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 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.

sehingga menimbulkan praktak pungli yang diatas namakan untuk biaya admnistrasi.

Pelayanan yang tidak berkualitas tersebut mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berkurang. Hal ini mengakibatkan masyarakat malas berurusan dengan sistem pemerintahan. Masyarakat hanya akan memperbaharui surat-surat penting mereka hanya pada saat mereka membutuhkan saja. Hal ini mengakibatkan data-data yang dimiliki pemerintah kurang valid, padahal data-data tentang kependudukan sangat penting digunakan sebagai sumber informasi dalam pemerintahan.

Dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sesuai dengan hakekat pelayanan yang telah tercantum dalam Kepmen PANNo.63 tahun 2003 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga peneliti mengambil judul **“Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

I.2 Rumusan Masalah

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Hal-hal pokok dalam pelayanan prima adanya realsasi pelayanan, adanya fasilitas pelayanan yang mendukung, adanya peranan tim pengarah yang baik, mudah, murah, cepat, bermanfaat dan adanya budaya pemberian layanan yang baik.



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.

Dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran masih didapatkan pelayanan yang kurang memuaskan dari pegawai pemberi pelayanan, masih adanya perbedaan pelayanan yang diberikan bagi beberapa masyarakat hal ini bisa disebabkan oleh pegawai yang menyalahgunakan wewenangnya dalam memberikan pelayanan. Maka dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Kabupaten Kepulauan Meranti?
2. Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelayanan prima dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

1.4 Manfaat Penelitian



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.

1. Hasil penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran bagi penulis dalam hal proses Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Merati.
2. Sebagai sumbangan pemikiran, informasi dan bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang terbaik dalam upaya meningkatkan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Merati.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi hanya pada pembahasan mengenai pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan meranti, dan hambatan dalam pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan meranti.

1.6 Sistematika Penulis

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di



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.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukannya penelitian. Seperti lokasi penelitian, struktur organisasi, karakteristik dan demografi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas hasil penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta kritik dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa lebih baik kedepannya.



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.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Administrasi

Manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan yang terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi kebutuhannya ia memerlukan bantuan orang lain. Beragamnya pemenuhan kebutuhan manusia juga berorientasi dengan semakin meningkatnya kualitas kerja yang dihasilkan manusia. Tata tertib, keteraturan, dan kerjasama, sangat penting bagi peradaban manusia untuk mempertahankan kelangsungan kehidupan. Untuk memenuhi itu semua dan terciptanya kesejahteraan manusia dalam mengendalikan dunia sekitar dengan cara administrasi.

Konsep administrasi menurut Zulkifli (2005;16) diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah karangan tertulis yang dibutuhkan oleh sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung dimanfaatkannya untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya. Sementara pengertian administrasi menurut Siagian (2003;2) adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun pengertian administrasi menurut Herbert A. Simon dkk (Syafri, 2012;8) adalah sebagai perilaku kerja sama sekelompok orang. Dari batasan ini dapat diungkap tiga ide pokok, yakni sebagai berikut:

- 1) Administrasi adalah rangkaian kegiatan
- 2) Kegiatan itu dilaksanakan dalam kerangka kerja sama kelompok



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.

3) Kerangka kerja sama kelompok itu dilakukan untuk mewujudkan tujuan bersama.

Menurut Adams (Syafri, 2012;8) administrasi adalah kemampuan mengoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain didalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan. Lebih lanjut Gladden (dalam Syafri, 2012;10) menjelaskan administrasi didefinisikan sebagai organisasi dan pengarah sumber daya manusia dan sumber-sumber materi lain untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan proses kerjasama beberapa orang untuk mencapai tujuan bersama, jadi jelas sekali tanpa adadanya kerjasama apa yyang ingin dicapai oleh suatu organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik.

2.2. Konsep Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkandengan kehidupan manusia. Pengertian pelayanan dalam kamus Besar BahasaIndonesia adalah hal, cara, atau hal kerja melayani, sedangkan melayaniadalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakankeperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan. Menurut Pasolong (2008:128) mendefinisikan “pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan,” dan Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang



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.

dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Menurut Soetopo (dalam Napitupulu 2007:164) mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Dari batasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Konsep pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Menurut A.S Moenir (1995: 17), pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum.

Masih menurut Moenir, bahwa kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkut masyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan yang bersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan karena bersamaan kepentingan maka kepentingan



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.

individual berkembang menjadi kepentingan umum. Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Supaya pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan, Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pelaksana.

Pelayanan dapat berjalan baik jika pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki orientasi yang benar mengenai hakikat dan kedudukannya sebagai abdi masyarakat dan menganggap masyarakat sebagai klien yang harus senantiasa dijaga kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan kepada mereka. Kepuasan sangat sulit diukur karena pemakaian layanan memiliki berbagai karakteristik yang berbeda tergantung pada tingkat sosial, ekonomi, pendidikan dan pengetahuan, pengalaman hidup maupun harapan yang ingin dicapainya.

Amir (2005:11) menjelaskan pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005:31).



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.

Defenisi pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan (Sugiarto, 2002:216). Menurut Kotler (dalam Laksana, 2008:85) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. (Batinggi dan Badu, 2013:2).

Pengertian pelayanan menurut Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sedarmayanti (2009:234) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Munir (2000:190) membagi pelayanan dalam tiga bentuk, yaitu;

- a. Pelayanan Lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang- bidang

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.

lain yang tugasnya memberikan pelayanan atau keterangan kepada siapapun yang memelukanya.

b. Layanan dalam Tulisan

Layanan ini melalui tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

c. Layanan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (dalam harbani Pasalong, 2010:128) mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefenisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.3 Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, bahwa yang dimaksud standar pelayanan adalah tolak ukur



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.

yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pedoman umum pelayanan publik, standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapi dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Sarana dan Prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Kompetensi Petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Menurut Kotler dalam Napitupulu (2007:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui

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.

dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta di mana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor

Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum khususnya pelayanan dibidang kesehatan
- b. Mendorong upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan sehingga berhasil guna



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.

- c. Mendorong timbulnya kreatifitas prakarsa dan peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima tersebut maka pelayanan tersebut maka pelayanan tersebut harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu dan bersifat:

- a. Sederhana

Dikatakan sederhana karena dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya, persyaratan yang harus dipenuhi, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan

- b. Terbuka

Keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas sebagai pelayan yang melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang sejujurnya dalam peraturan atau dalam norma (jangan menakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari pelanggan).

- c. Lancar

Diartikan sebagai supaya pelayanan lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan pelayanan harus ikhlas dalam memberikan layanan dan berani menghadapi tantangan terutama dalam diri sendiri.



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.

d. Tepat

Tepat disini yang dimaksudkan dengan arahnya yang tepat atau tepat sasarannya. Didalam memberikan pelayanan tidak boleh lebih atau kurang (tepat waktu dan tepat jawabannya) dan tepat memenuhi janjinya.

e. Lengkap

Artinya tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan.

f. Wajar

Tidak ditambahkan dengan pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan

g. Terjangkau

Hal ini berhubungan dengan uang, karena ini merupakan masalah yang riskan sekali. Retribusinya harus dapat dijangkau oleh pelanggan atau konsumen

Kualitas pelayanan yang dikehendaki masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada pilih kasih
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan dan terus terang. (Moenir, 1991:64)

Salah satu ukuran keberhasilan kita menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung kepada tingkat kepuasan. Pelanggan dapat dicapai



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.

apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat dengan kenyataan yang didapatkan. Membuat pelanggan merasa puas dengan memenuhi kebutuhan yang diharapkan terhadap layanan publik adalah tujuan akhir dari pelayanan, dengan demikian pihak birokrasi dapat berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu sebagai aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggannya, dan dengan demikian berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya adalah kewajiban dari aparatur pemerintah. Sementara itu menurut Terry yang dikutip oleh thoha (1996:43) bahwa pelayanan yang memuaskan mengandung 5 unsur yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
2. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
3. Pelayanan yang diberikan sama rata.
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dari pelayanan

Penerapan pelayanan prima bagi organisasi publik yang langsung berhadapan dengan masyarakat setidaknya harus menerapkan prinsip-prinsip organisasi khususnya bagi masyarakat dalam bentuk pelayanan maupun pemenuhan kebutuhan lainnya.

Pelayanan prima adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintah, komitmen organisasi bermakna keperpihak birokrasi pemerintahan harus berada



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.

di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin, hal ini berarti pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini dapat dilihat:

1. Penggunaan waktu atau ketepatan
2. Kecepatan atau prosedur yang tidak berbelit-belit serta tidak adanya kesalahan
3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah)

2.4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan baik yang diberikan oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah. Menurut Sinambela dalam Pasolong (2011:126) “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

George Frederickson dalam Faried Ali (2011:134) menjelaskan bahwa terdapat lima teori tentang publik dalam administrasi publik yaitu

- 1) Publik sebagai kelompok kepentingan;
- 2) Publik sebagai pemilih rasional;
- 3) Publik sebagai pihak yang diwakili;
- 4) Publik sebagai konsumen;



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.

5) Publik sebagai warga negara.

”Sedangkan menurut Agung Kurniawan dalam Harbani (2011:126) “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pelayanan yang berupa pelayanan administratif adalah pelayanan yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat misalnya pelayanan perijinan pelayanan KTP, Akta Kelahiran dan sebagainya.

Mustofadidjaja dalam A. Batinggi dan Badu Ahmad (2013: 53) mengemukakan prinsip dalam penyediaan pelayanan sektor publik, yaitu:

1. Menetapkan standar pelayanan Tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.
2. Terbuka Terbuka terhadap setiap kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
3. Adil Dalam pemberian barang layanan memperlakukan seluruh masyarakat secara adil
4. Akses yang mudah Unit-unit pelayanan yang disediakan harus mudah di akses oleh seluruh masyarakat pelanggan.
5. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang



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.

6. Efektif dan efisien Pemberian pelayanan dengan menggunakan semua sumber secara efektif dan efisien.
7. Meningkatkan kualitas layanan Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumentasi ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan



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.

transportasi, pos. Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

1.6 Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik kebutuhan praktis maupun kebutuhan emosional yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku dan sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Prasetyorini (dalam Handini Khaerunissa, 2013:48) pelayanan prima (*excellent service/customer care*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik.

Barata (2004:26) menjelaskan bahwa dalam pengertian pelayanan prima minimal mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Tujuan pelayanan prima sejatinya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan. Adapun tujuan pelayanan prima dalam Nina Rahmayanty (2010:8) ialah:

- a. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan
- b. Memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya



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.

- c. Menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan
- d. Upaya untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan bukan hanya menjadi tanggung jawab pegawai garis depan tetapi merupakan tanggung jawab setiap aparatur negara untuk menjamin memberikan pelayanan prima dalam pelayanannya. Lebih jelas oleh Lukman dan Sutopo (2003;4) menyatakan pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang baik, dinama dengan membantu dan berusaha mengurus kebutuhan orang lain atau seseorang. Maka dari itu pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang diberikan dengan memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini dapat dilihat dari:

1. Penggunaan waktu atau ketepatan
2. Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele-tele, serta tidak adanya kesalahan
3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau

Sinambela (2008;6) mengatakan bahwa pelayanan prima itu mencakup:

1. Transparasi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak

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.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Sedangkan menurut Satya (2005;1) bahwa pelayanan yang baik adalah:

1. Membuat pelanggan merasa penting
2. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra
4. Pelayanan yang optimal dan terpadu yang menghasilkan kepuasan pelanggan

Selanjutnya satya juga mengatakan bahwa ada tiga hal pokok bagi terpenuhinya pelayanan yang terbaik, yaitu:

1. Pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada masyarakat
2. Upaya untuk masyarakat dengan tindakan yang baik
3. Memiliki tujuan untuk memuaskan masyarakat dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2010;135) dalam mengukur pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah, yakni:

1. *Tangibles* kualitas pelayanan berupa sama fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability* kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsive* kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat



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.

4. *Assurance* kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen/masyarakat.

5. *Emphaty* sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai

Kemudian Moenir (1992;197-200) mengatakan agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu:

1. Untuk menilai tingkah laku sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harus diterima oleh yang bersangkutan
3. Waktu penyampaian yang tepat
4. Keramah-tamahan

1.7. Konsep Akta Kelahiran

Istilah atau perkataan “Akta” dalam bahasa belanda disebut “*Acte/”Akta”* dan dalam bahasa Inggris disebut “*Aet/”Deed”* menurut pendapat umum mempunyai dua arti yaitu Perbuatan (*handling*) atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditujukan kepada pembuktian tertentu.

Pengertian akta yang ambil dari sebuah artikel dari situs website dengan judul Analisis Hukum Tentang Jabatan Notaris oleh JJ Amstrong Sembirig dalam artikelnya menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan akta menurut Prof. R. Soebekti, S.H adalah suatu tulisan yang memang dengan sengaja dibuat untuk dijadikan bukti tentang suatu peristiwa dan ditanda tangan.



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.

Akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Jenis- jenis akta kelahiran ada 3, yaitu:

1. Akta kelahiran umum, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi warga negara Indonesia(WNI) dan 10 hari kerja bagi warga negara asing (WNA) sejak tanggal kelahiran.
2. Akta kelahiran istimewa, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran.
3. Akta kelahiran dispensasi, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.(<http://kependudukancapil.jakarta.go.id>)

Dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk pembuktian tentang kedudukan hukum seseorang itu. Adapun bukti-bukti otentik tersebut dapat digunakan untuk mendukung kepastian tentang kedudukan seseorang itu ialah adanya akta yang dikeluarkan oleh suatu lembaga, dimana lembaga inilah yang



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.

berwenang untuk mengeluarkan akta-akta mengenai kedudukan hukum seseorang, sesuai bunyi pasal 261 yang berbunyi undang-undang hukum perdata menyatakan bahwa “keturunan anak sah dapat dibuktikan dengan akta-akta kelahiran mereka, sekedar telah dibukukan dalam register catatan sipil”.

Berdasarkan keturunan karena surat atau akta lahir memang membuktikan bahwa seorang anak yang disebutkan disana adalah anak yang disebutkan dalam akta kelahiran yang bersangkutan, paling tidak dari perempuan yang melahirkan anak itu yang anaknya disebutkan disana. Dari isi Akta Kelahiran tersebut maka akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut:

1. Data lahir
 - a. Kewarganegaraan (WNI atau WNA)
 - b. Tempat Kelahiran
 - c. Hari,tanggal, bulan dan tahun kelahiran
 - d. Nama Lengkap Anak
 - e. Jenis Kelamin Anak
 - f. Nama Ayah
 - g. Nama Ibu
 - h. Hubungan antara ayah dan ibu
2. Tanggal, bulan dan tahun terbit akta
3. Tanda tangan pejabat yang berwenang

Sedang lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan akta yang dimaksud diatas, menurut keputusan Presiden Republik Indonesia No 12 Tahun 1983 pasal 3



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.

ayat 2 adalah Lembaga Catatan Sipil. Dimana dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia No 12 Tahun 1983 pasal 5 ayat 2 dikatakan Sebagai berikut:

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam ayat 1 pasal 1 ini Kantor Catatan Sipil mempunyai fungsi menyelenggarakan:

1. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran
2. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan
3. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian
4. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan atau pengesahan anak
5. Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian

Bertitik tolak dari uraian diatas, maka dapatlah kita tarik suatu pengertian tentang akta catatan sipil. Adapun yang dimaksud dengan akta catatan sipil adalah suatu surat yang dibuat oleh pejabat negara yakni pejabat catatan sipil mengenai peristiwa yang menyangkut manusia terjadi dalam keluarga yang didaftarkan pada kantor catatan sipil seperti peristiwa kelahiran, pengakuan, perceraian dan kematian.

Peristiwa kelahiran tersebut didaftar kan pada lembaga catatan sipil. Sedangkan yang diperoleh masyarakat adalah kutipan akta kelahiran, mengenai salinan akta kelahirannya tetap disimpan di Kantor Catatan Sipil yang isinya sama dengan kutipan akta. Seluruh akta catatan sipil mempunyai kekuatan hukum apabila telah ditandatangani oleh pegawai luar biasa catatan sipil diatas materi tempel secukupnya. Kewenangan menandatangani akta catatan sipil hanya



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.

beberapa orang yang mendapat surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah untuk pekerjaan itu.

Akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Ada tiga jenis Akta Kelahiran yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum

Akta Kelahiran Umum adalah akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi

2. Akta Kelahiran Istimewa

Akta Kelahiran Istimewa adalah akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi

3. Akta Kelahiran Dispensasi

Akta Kelahiran Dispensasi adalah akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir dan terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahirannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.8. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti No 02 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Serta Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti No 2 Tahun 2011 Tentang tugas pokok dan fungsi serta uraian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti yang tertera pada pasal 12 maka:

1. Setiap Kelahiran wajib dilaporkan oleh orang tua nya atau keluarganya atau kuasanya kepada UPTD kecamatan selambat-lambatnya 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran dan diberikan akta kelahiran kepada pendudukan bersangkutan tanpa pungut biaya.
2. Pelaporan Pencatatan Kelahiran yang melebihi jangka waktu 60 hari sampai 1 tahun sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 harus mendapat rekomendasi atau persetujuan Dinas.
3. Pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 tahun sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dilakukan setelah mendapatkan Penetapan Pengadilan Negeri.
4. Persyaratan dan Tata Cara pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat 2 ditetapkan oleh Bupati.
5. Pelaporan kelahiran sebagaimana ayat 1 melampirkan data:
 - a. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Bidan Desa yang menolong kelahiran
 - b. Surat Keterangan Kelahiran dari Lurah/Kepala Desa

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 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.

- c. Foto copy Akta Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua
- d. Foto copy Dokumen Imigrasi Orang Tua bagi WNA
- e. Foto copy KTP dan KK orang tua
- f. Passport bagi WNA
- g. Surat Penetapan dari Pengadilan Negeri bagi Pencatatan Kelahiran yang melampaui batas 1 tahun

a. Sanksi Administratif

Setiap Pendudukan dikenai sanksi administratif berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan peristiwa Kependudukan dalam hal:

1. Kutipan Kelahiran
 - a. Untuk pendudukan WNI sebesar Rp.10.000
 - b. Untuk Pendudukan WNA sebesar Rp.20.000
2. Dulpikat kutipan kelahiran
 - a. Untuk pendudukan WNI sebesar Rp.40.000
 - b. Untuk Pendudukan WNA sebesar Rp.80.000

Dalam urusan pembuatan akta kelahiran pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan meranti, batas waktu yang telah ditetapkan dalam pembuatan akta kelahiran tersebut selama satu minggu, tetapi pada kenyataannya dalam pembuatan akta kelahiran tersebut banyak waktu yang melebihi waktu yang telah ditentukan oleh peraturan daerah. Khususnya untuk pelayanan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran pada umumnya apabila ditinjau dari kemudahan prosedur dan sikap keramah tamahan sudah cukup baik, meskipun masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dalam



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.

pengurusan akta kelahiran namun dalam hal ketepatan waktu, biaya yang diberikan serta mutu pelayanan masih kurang memuaskan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dalam hal ini ketepatan waktu masih terjadi keterlambatan waktu penyelesaian dari ketentuan yang berlaku, kemudian mutu pelayanan yang dihasilkan juga masih kurang memuaskan untuk masyarakat.

2.9. Pandangan Islam

Didalam Ali-Imran ayat 159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Ali-Imran: 159)

Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada orang lain hendaknya benar-benar bersih tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar-benar mengancam



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.

dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang memanipulasi hal tersebut dikarenakan termasuk riba, sebagaimana firman Allah SWT dalam Surah Al-Mutaffifin ayat 1-6 yang berbunyi:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

Artinya: “Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidakkah orang-orang itu yakin, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar. (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?”

Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga dapat mengkondisikan terciptanya pemimpin yang selaku baik serta timbal balik untuk dapat menghasilkan suatu kerja sama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami satu sama lainnya.

2.10 Defenisi Konsep

Guna mendapatkan persamaan pengertian tentang konsep-konsep dalam penelitian ini serta untuk menghindari kesalahan penafsiran maka penulis merasa

perlu mengemukakan konsep-konsep dan memberikan penjelasan terhadap indikator-indikatornya.

- a. Pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan,”
- b. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- c. Akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu.
- d. Pelayanan prima adalah pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik kebutuhan praktis maupun kebutuhan emosional yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku dan sesuai dengan harapan masyarakat.
- e. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

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.

Tabel II.1. Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Prima dalam pembuatan akta kelahiran	1. Tangibles (Bukti Fisik)	Sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi
	2. Reliability (Keandalan)	Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
	3. Responsive (Daya Tanggap)	Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen
	4. Assurance (Jaminan)	Adanya jaminan waktu dan biaya dalam proses pelayanan dalam meyakinkan kepercayaan pengguna layanan.
	5. Empathy (Empati)	Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pengguna layanan, mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah dan sopan, tidak diskriminatif, dan senantiasa menghargai pengguna layanan.

Sumber: *Dimensi Kualitas Pelayanan (Zethami-Parasuraman-Berry dalam Pasalong 2007:133)*

2.10. Kerangka Pikir

Dalam penulisan proposal penelitian ini, peneliti membuat variabel Dimensi Kualitas Pelayanan (Zathami-Parasuraman-Berry dalam Pasalong 2007:133) dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

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 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.

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran





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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Penetapan lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan public pada kantor tersebut, penulis juga ingin mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dialami pegawai, keterbatasan sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat. Maka diperlukan suatu pelayanan yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tujuan tersebut.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat survei deskriptif dimana setelah data terkumpul maka akan diklasifikasikan sesuai dengan indicator yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian dibuat tabel frekuensi sederhana dengan menggunakan metode deskriptif analisa, yaitu menganalisa masalah-masalah yang mempunyai hubungan yang satu dengan yang lain dan sekaligus menggambarannya.

3.3 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung, tanpa perantara dari sumbernya. Sumber ini dapat berupa benda-benda, situs atau manusia. (Prasetya, 2004:86). Yang mana data tersebut terdiri dari identitas responden berupa jenis kelamin, umur, masa kerja, tingkat pendidikan dan pangkat/golongan pegawai serta hasil tanggapan responden terhadap



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.

elayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya diambil dari dokumen-dokumen (laporan, karya tulis orang lain, Koran, majalah) atau seseorang mendapat informasi dari orang lain. (Prasetya 2004:87). Yang mana data tersebut diperoleh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Yang terdiri dari gambaran umum kantor, struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah tata cara atau teknik pencarian data, baik yang berasal dari sumber atau objek penelitian maupun dari sumber instansional, sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada responden, guna memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian ini. Dengan menggunakan teknik ini penulis dapat penjelasan langsung dari responden tentang pertanyaan yang diajukan. Adapun *Key Informan* yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Kabid Administrasi Kependudukan
3. Staff Pemberi pelayanan
4. Masyarakat penerima pelayanan



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.

- b. Kuesioner, dengan membuat daftar pertanyaan-pertanyaan dan selanjutnya disebarikan kepada responden. Penulis menggunakan teknik ini agar memudahkan dalam menarik kesimpulan dari objek yang diteliti. Koesioner akan diberikan kepada Sampel yang pernah menerima pelayanan yang diberikan Pegawai di Kantor Dinas Kendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti untuk diisi sesuai dengan kenyataan yang ada, kemudian penulis bisa menarik kesimpulan.
- c. Obsevasi, yaitu dengan mengamati secara langsung objek penelitian, dengan teknik ini penulis dapat megamati secara langsung keadaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kendudukan dan Pencatatan Sipil.

3.5 Populasi dan Sampel

- a. Populasi

Populasi atau “*Universe*” adalah keseluruhan elemen yang akan dijelaskan oleh seorang peneliti didalam penelitiannya. Populasi bisa berwujud air, udara, desa, sistem, dokumen, dan tentu saja manusia. (Prasetya 2004:72). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berjumlah 40 pegawai.

- b. Sampel

Sampel adalah wakil (dari populasi). Jika jumlah sampel sama dengan jumlah populasi, maka penelitian itu disebut sensus. Tetapi sering kali terjadi, jumlah sampel yang diambil jauh lebih sedikit daripada jumlah populasinya. (Prasetya 2004:73). Pengambilan sampel untuk masyarakat diambil responden dengan menggunakan *Metode Accidental Sampling*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dimana sampel diambil secara kebetulan dengan meninjau tempat penelitian dan mewawancarai orang-orang yang kebetulan sedang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan orang-orang inilah yang akan menilai pelayanan yang diberikan pegawai.

3.6 Analisis Data

Dalam menganalisa data yang terkumpul digunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara utuh dan nyata mengenai pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Merantu, kemudian dituangkan kedalam bentuk tabel-tabel dengan angka dan persentase untuk selanjutnya dianalisa dengan deskriptif analisa.

Selanjutnya data yang terkumpul dikelompokkan dan ditabulasikan untuk kemudian dianalisa secara kualitatif bersifat deskriptif dengan menghitung jumlah rata-rata skor menggunakan skala interval. Kemudian hasil penelitian ditambah dengan hasil wawancara serta keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian baru kemudian ditarik kesimpulan.

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 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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Kabupaten Kepulauan Meranti

Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran dari kabupaten Bengkalis dibentuk pada tanggal 19 Desember 2008, Dasar hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-undang nomor 12 tahun

2009, tanggal 16 Januari 2009. Tuntutan pemekaran Kabupaten Kepulauan Meranti sudah diperjuangkan oleh masyarakat Meranti sejak tahun 1957.

Seruan pemekaran kembali diembuskan oleh masyarakat pada tahun 1970 dan 1990-an hingga tahun 2008, yang merupakan satu-satunya kawedanan di Riau yang belum dimekarkan saat itu, dengan perjuangan gigih sejumlah tokoh masyarakat Meranti maka pada tanggal 25 Juli 2005 dibentuklah Badan Perjuangan Pembentukan Kabupaten Meranti (BP2KM) sebagai wadah aspirasi masyarakat Meranti untuk memekarkan diri dari kabupaten Bengkalis.

Dengan memperhatikan aspirasi masyarakat tersebut maka dituangkan dalam Keputusan Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 05/KPTS/P/DPRD/1999/2000 tanggal 17 Juni 1999 tentang persetujuan Terhadap pemekaran Wilayah Kabupaten Bengkalis, Surat Bupati Bengkalis Nomor 135/TP/876 tanggal 17 Juni 1999, Perihal dukungan terhadap pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau Nomor 16/KPTS/DPRD/2008 tanggal 11 Juli 2008, Surat Gubernur Provinsi Riau Nomor 100/PH/21.16.a tanggal 9 Juni



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2008, Perihal Dukungan terhadap Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti, Surat Gubernur Provinsi Riau Nomor 100/PH/58.24 tanggal 8 September 2008 tentang persetujuan pemerintah provinsi riau terhadap pembentukan kabupaten kepulauan

Meranti, dan keputusan gubernur provinsi riau nomor 100/ph/58.32 tanggal 18 desember 2008 tentang persetujuan pemerintah provinsi riau terhadap pembentukan kabupaten kepulauan meranti. Berdasarkan hal tersebut pemerintah telah melakukan pengkajian secara mendalam dan menyeluruh mengenai layakakan pembentukan daerah dan berkesimpulan maka tanggal 19 desember 2008 pemerintah memutuskan dan menetapkan terbentuk kabupaten kepulauan meranti di provinsi riau (www.bengkalis.go.id Mendagri Lantik Syamsuar Plt. Bupati Meranti). Adapun batas-batas Kabupaten meranti antara lain:

- Utara : Selat Malaka, Kabupaten Bengkalis
- Selatan : Kabupaten Siak, Kabupaten Pelalawan
- Timur : Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau
- Barat : Kabupaten Bengkalis

4.2. Visi dan Misi Kabupaten Meranti

Kabupaten Meranti memiliki Visi “Menjadikan Kepulauan Meranti sebagai kawasan niaga yang maju dan unggul dalam tatanan masyarakat madani”. Untuk mendukung visi tersebut adapun Misi Kabupaten Meranti, antara lain:

- Penataan birokrasi pemerintahan yang efisien dan efektif

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 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.

- Menurunkan tingkat kemiskinan melalui swasembada hasil-hasil pertanian, perikanan dan peternakan.
- Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.
- Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
- Meningkatkan infrastruktur dasar dalam rangka merangkai pulau, termasuk revitalisasi airbersih dan peningkatan elektrifikasi.
- Mendorong investasi dalam rangka penciptaan lapangan kerja.
- Meningkatkan pembinaan mental spiritual dalam rangka mewujudkan masyarakat yang berakhlak kharimah..

4.3. Pembagian Administratif wilayah Kabupaten Meranti

Secara administratif, Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari 9 kecamatan dan desa/ kelurahan, yaitu

Tabel VI.1: Data Administratif Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Kecamatan	Ibu kota	Luas Kecamatan (Km2)	Desa/ Kelurahan	Jumlah Penduduk
1	Tebing Tinggi	Selatpanjang	849.50	9	55.870
2	Tebing Tinggi Barat	Alai	586.83	11	15.712
3	Rangsang	Tanjung samak	681.00	17	18.409
4	Rangsang Barat	Bantar	241.60	16	17.353
5	Merbau	Teluk Belitung	1.348.91	14	14.091
6	Pulau Merbau	Renak Rungun	765.987	7	14.889
7	Tebing tinggi Timur	Sungai Tohor	804.06	7	11.661
8	Putri Puyu	Bandul	847.540	10	16.235
9	Rangsang Pesisir	Sonde	761.87	10	16.875

Sumber :Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019



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.

4.4 Topografi wilayah Kabupaten Meranti

Bentang alam Kabupaten Kepulauan Meranti sebagian besar terdiri dari dataran rendah. Pada umumnya struktur tanah terdiri tanah alluvial dan grey humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah dan berhutan bakau (mangrove). Lahan semacam ini subur untuk mengembangkan pertanian, perkebunan dan perikanan. Karakteristik dari jenis tanah ini adalah tergolong tanah dengan kedalaman solum cukup dalam dan bergambut (> 100 cm), tekstur lapisan bawah halus (liat). Sedangkan lapisan atas merupakan Kemik (tingkat pelapukan sampai tingkat menengah), konsistensi tanah lekat, porositas tanah sedang, reaksi tanah tergolong sangat masam dengan PH berkisar antara 3,1 – 4,0 dan kepekaan terhadap erosi termasuk rendah.

Formasi geologinya terbentuk dari jenis batuan endapan aluvium muda beumur holosen dengan litologi lempung, lanau, kerikil kecil dan sisa tumbuhan di rawa gambut, tidak ditemukan daerah rawan longsor karena arealnya datar, yaitu rawa gambut. Berdasarkan hasil penafsiran peta topografi dengan skala 1:50.000 diperoleh gambaran secara umum bahwa kawasan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagian besar bertopografi datar dengan kelerengan 0-8 %, dengan ketinggian rata-rata sekitar 1-6,4 m di atas permukaan laut.

4.5 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti



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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 02 tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Daerah sebagai suatu Lembaga Perangkat Daerah yang bersifat teknis yang mempunyai kewenangan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk mengimplementasikan Peraturan Daerah tersebut, maka ditetapkan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai pedoman bagi Satker untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti "Terwujudnya Pelayanan Prima Serta Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Berbasis Teknologi". kemudian untuk mewujudkan visi tersebut adapun misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, antara lain:

1. Melaksanakan pembangunan data base kependudukan yang valid melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK)
2. Melaksanakan pengendalian mobilitas penduduk.
3. Melaksanakan pelayanan dokumen administrasi kependudukan
4. Melaksanakan pencatatan sipil.

4.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten



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.

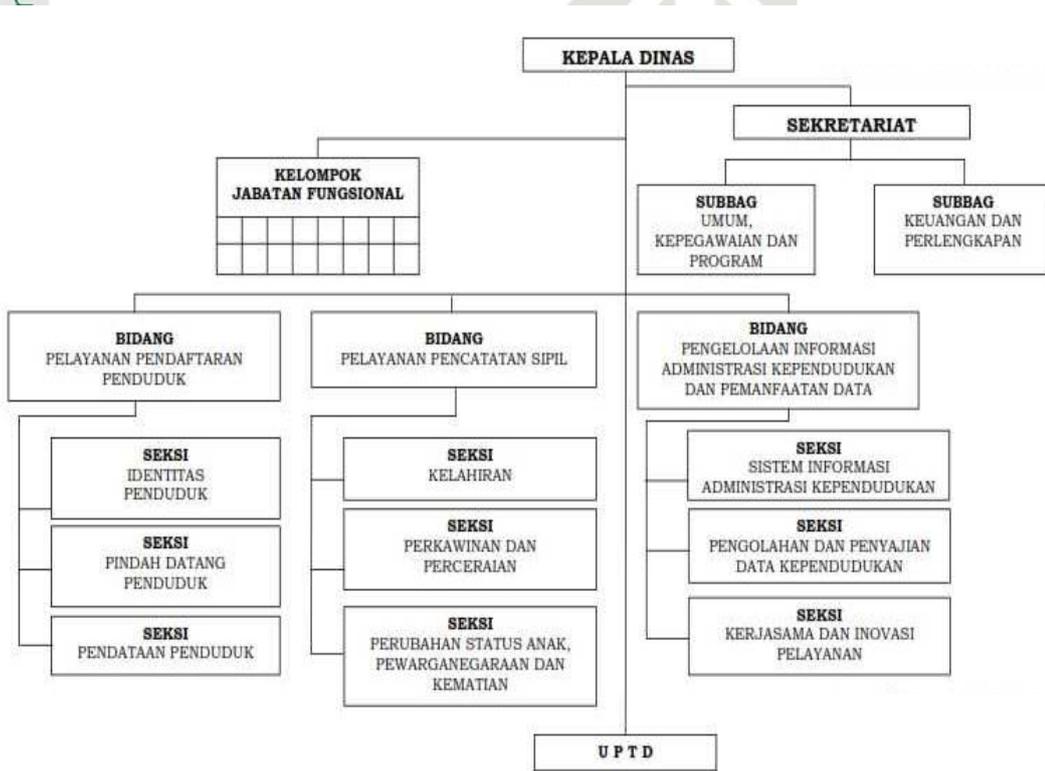
Kepulauan Meranti Nomor 11 Tahun 20011 Tentang tugas pokok dan fungsi serta uraian tugas Dinas Daerah Kabupaten kepulauan merant terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat Terdiri Dari:
 1. Subbagian Umum, Kepegawaian Dan Program;
 2. Subbagian Keuangan Dan Perlengkapan.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Terdiri Dari:
 1. Seksi Identitas Penduduk;
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 3. Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:
 1. Seksi Kelahiran;
 2. Seksi Perkawinan Dan Perceraian;
 3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan Dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pemanfaatan Data, Terdiri Dari:
 1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 2. Seksi Pengolahan Dan Penyajian Data Kependudukan;
 3. Seksi Kerjasama Dan Inovasi Pelayanan.
- f. Kelompok Jabatan Fungsional; Dan
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas.

Dari struktur diatas tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki 3 Sub Bidang, 9

seksi dan 2 sub bagian, kemudian 1 kelompok jabatan fungsional dan di dukung dengan UPTD di tingkat Kecamatan, untuk lebih jelasnya struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada gambar dibawahn ini:

Gambar. 4.1. Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti 2019

4.1 Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Adapun tugas dari masing-masing tingkat jabatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, yaitu

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

**Hak Cipta 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.

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah Kabupaten pada bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Sekertariat

Sekretaris mempunyai tugas mengkoordinasikan bidang-bidang, perumusan, Umum, Kepegawaian, perencanaan program, evaluasi, pelaporan dan administrasi Keuangan dan Perlengkapan .

- a. Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan

Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kegiatan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bagian Umum dan kepegawaian meliputi penyelenggaraan urusan surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat dan melaksanakan sebagian tugas sekretaris dalam menghimpun dan menyiapkan bahan perencanaan, program, kebijakan, pengendalian, monitoring dan evaluasi serta pelaporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan di bagian keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pencatatan sipil. Susunan Organisasi Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari:

- a. seksi kelahiran;
- b. seksi perkawinan dan perceraian; dan
- c. seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.

1) Seksi Kelahiran

Seksi Kelahiran tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.

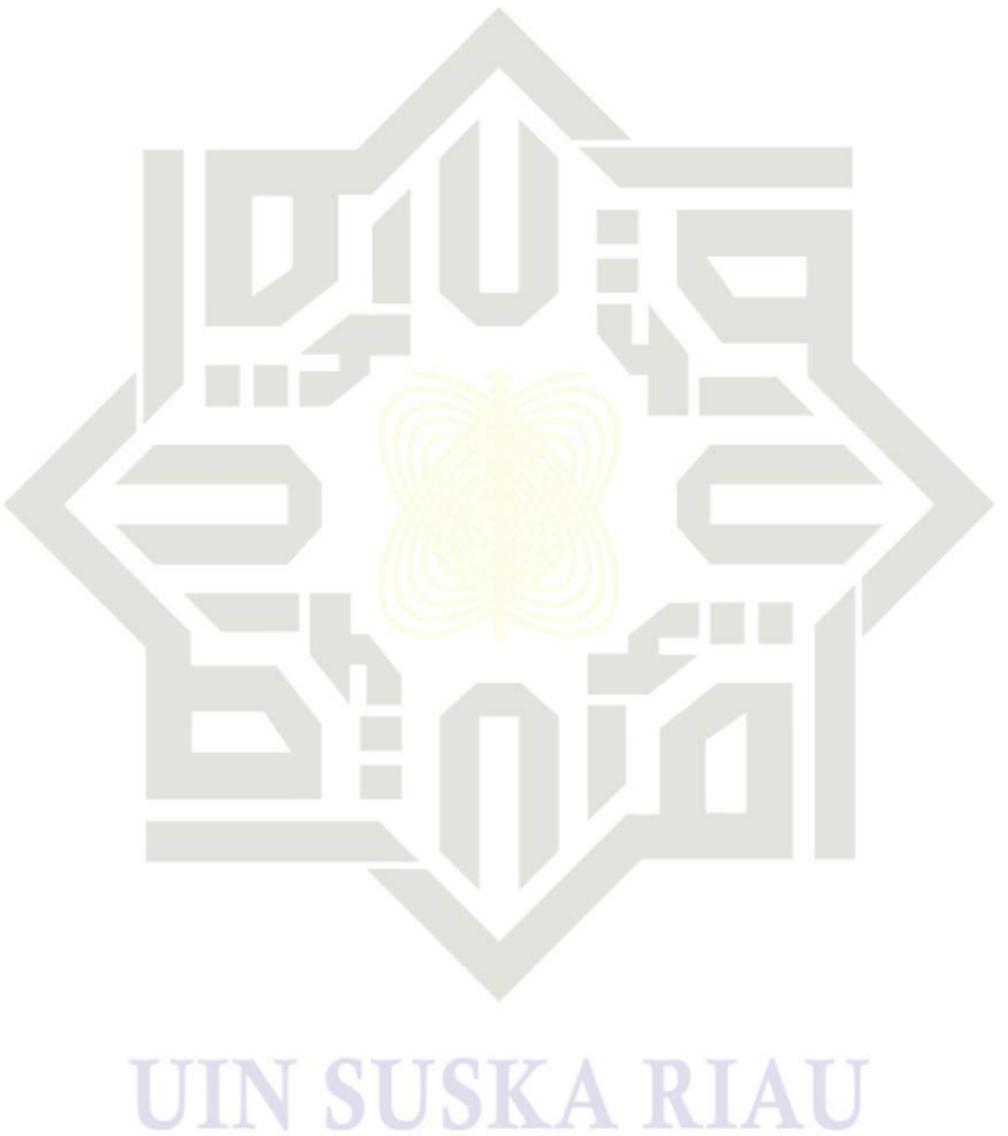
2) Seksi Perkawinan dan Perceraian

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.

3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian sebagaimana dimaksud mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak,

pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta 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.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan sehingga penerima pelayanan merasa puas atas pelayanan yang didapatkannya. Inti dari pelayanan prima adalah kepuasan bagi penerima pelayanan atas pelayanan yang didapat. Melalui studi yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti khususnya dalam pelayanan akta kelahiran maka dapat diambil kesimpulan mengenai pelayanan prima dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, belum di terapkan dengan sepenuhnya dikarenakan terdapat beberapa permasalahan mengenai kurangnya kuantitas sarana dan prasana, banyaknya terjadi kesalahan dan keterlambatan pengurusan, kemudian ketidak tetapan waktu pelayanan dan perubahan tarif pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan

Dari keterangan diatas dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan akta kelahiran dari penerima pelayanan bahwa pelayanan akta Kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum sesuai dengan harapan masyarakat, baik mengenai fasilitas, Prosedur, persyaratan, sikap, waktu dan ketetapan biaya pelayanan yang di saksikan oleh masyarakat penerima pelayanan akta kelahiran

6.2 Saran

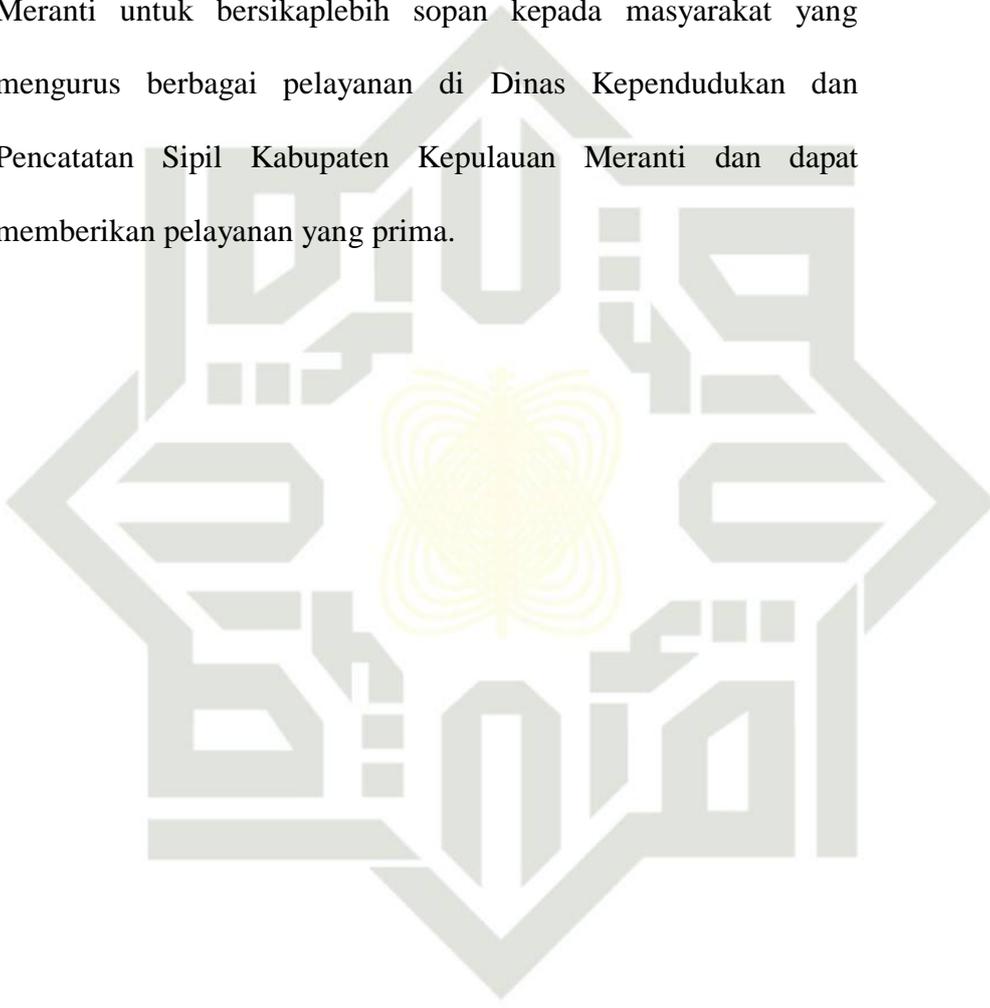
Setelah melakukan penelitian mengenai Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat disarankan beberapa hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima, antara lain:

1. Kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti untuk dapat meningkatkan atau menambah sarana dan prasarana seperti ruang konsultasi dan loket khusus informasi serta pengecekan persyaratan dan perbaikan untuk masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran dan pelayanan lainnya
2. Kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti untuk dapat menyediakan Kotak saran untuk kritik dan saran dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan mengetahui kebutuhan penerima pelayanan.
3. Kepada pegawai pemberi pelayanan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti agar lebih cepat merespon akan kebutuhan masyarakat yang mengurus akta kelahiran dan tidak mengulur-ngulur waktu dalam bekerja.
4. Kepada pegawai pemberi pelayanan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan

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.

Meranti untuk dapat lebih teliti dalam berkerja seperti mengimput data serta verifikasi data sehingga dapat meminimalisir kesalahan.

5. Kepada pegawai pemberi pelayanan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti untuk bersikap lebih sopan kepada masyarakat yang mengurus berbagai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dan dapat memberikan pelayanan yang prima.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq, 2005, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*, Raja Grafindo. Persada,
- Akunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan teori dan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baunggi, A dan Badu Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, Melayu. (2006). *Manajemen Sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Melayu. (2007) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P, (2009). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan Masalah*.
- Hasibuan, Malayu S.P, (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta: Bumi Aksara
- Kartono, kartini. (2003) *Pemimpin dan kepemimpinan*, ED.1-14- Jakarta, PT. Raja grafindo persada.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- Laksana, Fajar, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Litan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung: P.T.Alumni.
- Mangkunegara. (2007) *Evaluasi kinerja SDM*, penerbit PT. Refika Aditania, Bandung.

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 mass

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 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 mass
- 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.

- Mangkunegara, Anwar prabu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Rengrosda karya.
- Martoyo, Susilo (2000). *Manajemen sumber daya manusia BPFE*, Yogyakarta.
- Menir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara
- Pasolong. Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : CV.Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Prasetya, Irawan. (2004). *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta, STIA LAN.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, veithzal. (2004). *Manajemen sumber daya manusia untuk permahaan*. Jakarta. Murai Kencana,
- Sampara, Lukman dan Sutopo. (2003). *Pelayanan Prima*, Jakarta, Lembaga, Administrasi Negara.
- Saydam, Gauzali. (2000). *Manajemen sumber daya manusia*, (Human Resouure, Management), Jakarta. PT. Toko gunung Agung.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. (2005). *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jakarta. Rineka Cipta.
- Siagian, (1998). *Pelayanan prima*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia



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 mass
 - 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.

Suherianto, (2002), *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta. PT Gramedia Pustaka.

Sugiono, (2006). *Metode penelitian administrasi*, Bandung. Alfabeta,

Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta: Erlangga.

Tonhari, Almadi. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*, Yogyakarta

Zulkifli, 2005. *Pengantar Study Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru. UIR PRESS

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang nomor 12 Tahun 2009, Tanggal 16 Januari 2009 Tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pedoman umum pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Terpadu No. Telp.(0763) 434709, kode Pos 28753
SELATPANJANG

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/1211/DKPS

beranda tanggapan di bawah ini :

: EDI CANDRA, S.Pd.
: 19750803 201001 1 012
: KEPALA BIDANG PENCATATAN SIPIL

Menerangkan bahwa :

: Soleha/ 11375206100
: -
: Indonesia
: UIN Suska Riau
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: Administrasi Negara
: Benar telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dengan judul “**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**”.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk di gunakan seperlunya.

Selatpanjang, 20 November 2020

a.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DA PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI



Edi Candra, S.Pd
Pencatat (III/c)
NIP. 19750803 201001 1 012

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fkonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/447/2021
 Sifat : Biasa
 Lamiran : -
 Perihal : Bimbingan Skripsi

Pekanbaru, 25 Januari 2021 M
 11 Jumadil Akhir 1442 H

Kepada
 Yth. **Ratna Dewi, S. Sos, M. Si**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Soleha
 NIM : 11375206100
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : XV (Lima Belas)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M. Si, Ak, CA
 NIP. 1975112 199903 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekoncosos@uin-suska.ac.id

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

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

Un.04/F.VII/PP.00.9/445/2021

Biasa

Pra Riset

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Soleha
NIM. : 11375206100
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XV (Lima Belas)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"**Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Pendudukan
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti**". Untuk itu kami mohon
Kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



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.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



SOLEHA, lahir Di desan Lukun Kubu Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 13 Juli 1994. Anak kelima dari enam bersaudara, dari pasangan ayahanda Suhadar dan Ibunda Normi. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri 003 Di Desa Lukun Kabupaten Bengkalis pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTS Negeri 1 Desa Lukun Kabupaten Kepulauan Meranti, setelah menyelesaikan pendidikan MTS pada tahun 2010, penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti dan lulus pada tahun 2013.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebagai tugas akhir perkuliahan penulis melaksanakan penelitian Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada bulan Oktober 2020 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dengan judul **“Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti”**. Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasyah tanggal 17 Februari 2021 dengan IPK terakhir 3, dengan prediket sangat memuaskan berhak menyanggah gelar Sarjana Sosial (S.Sos).