

**ANALISIS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* DALAM
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA (UPT) DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

OLEH :

VITRAH DAMAYANTI

17.851.0022



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi: Analisis Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau

Nama : Vitrah Damayanti

NPM : 17.851.0022

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Bobby Mashito Batubara S.sos M.Ap

Pembimbing I


Evi Yunita Kurniati S.Sos, M.Ip

Pembimbing II


Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M. SI

Dekan


Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Ka. Prodi

Tanggal Lulus : Medan, 26 Januari 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Januari 2022



Vitrah Damayanti

17.851.0022

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vitrah Damayanti
NPM : 17.851.0022
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Analisis Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada Tanggal: 26 Januari 2022

Yang Menyatakan

 
Vitrah Damayanti
178510022

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Vitrah damayanti yang merupakan anak dari pasangan Bapak Jainal Abidin Dan Ibu Gesniwati serta Ibu dari Muhammad Khaidir Mumtaz. Penulis merupakan anak satu satunya dan menjadi *single mom* Sejak 2020.

Pada tahun 2017 Penulis lulus dari Smk negri 1 Kandis Kabupaten Siak Kecamatan Kandis dan pada tahun 2017 juga terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil 'Alamin Washolatu Wassalamu'ala Asrafil Anbiyai Wal Mursalin, Sayyidina Wamaulana Muhammadin Wa'ala Alihi Waaskhabihi Ajma'in. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada ummatnya hingga akhir zaman. Aamiin ya rabbal 'alaamiin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area dengan judul “Analisis Pelayanan *E-Government* Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada (UPT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau”.

Peneliti menyadari dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tercinta Jainal Abidin dan Ibu Gesniwati, yang selalu memberikan semangat yang luar biasa, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan nasehat, serta memberikan cinta kasih yang tak terhingga. Terimakasih, sudah memberikan Ananda pendidikan yang layak dari kecil, terimakasih untuk doa-doa yang selalu kalian panjatkan untuk keberhasilan ananda.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M,Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Beby Mashito Batubara S.sos M.Ap, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

5. Ibu Evi Yunita Kurniati S.Sos, M.Ip, selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi.
6. Ibu Beby Mashito Batubara S.sos Msi, dan Ibu Evi Yunita Kurniati S.Sos, M.Ip, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing dari awal proposal hingga selesai penyusunan skripsi ini. Yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan ilmunya memberikan saran serta arahan dan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah mengajarkan peneliti banyak hal mengenai Ilmu selama peneliti berkuliah.
8. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Universitas Medan Area yang telah bersedia untuk menjadi sampel penelitian. Trimakasih atas kesediaannya semua meluangkan waktu demi kelancaran penelitian ini.
9. Semua informan dan pihak yang terlibat serta membantu dalam penelitian ini
10. Seluruh teman-teman satu angkatan 2017 Ilmu Pemerintahan, terimakasih Kepada Susi, Herly, Irvan, Dan jefri atas dukungan dan semangatnya.
11. Dan terimakasih kepada anakku Muhammad Khaidir Mumtaz yang telah menjadi semnagat dan pelipur hati dikala bosan dalam mengerjakan skripsi ini.

Penelitian ini masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga Allah SWT yang sebaik-baik pemberi balasan, membalas segala amal yang telah diberikan dan memberikan limpahan Rahmat-Nya kepada kita semua. Aamiin Yaa Robbal ‘Alaamiin

ANALISIS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA (UPT) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK

VITRAH DAMAYANTI

NIM : 17.851.0022

2021

ABSTRAK

Dalam pembuatan akta kelahiran berbasis TTE (Tanda Tangan Elektronik) yang baru ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Siak, adanya sedikit kendala dalam pemberian pelayanan yang mengakibatkan tertundanya proses pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam pembuatan Akta Kelahiran. Untuk mengetahui apa kendala dalam pembuatan Akta Kelahiran selama perubahan proses dari manual menjadi menggunakan tanda tangan berbasis elektronik. Penelitian ini adalah penelitian besifat kualitatif. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam menerapkan penerbitan akta kelahiran berbasis tanda tangan berbasis elektronik, adanya beberapa kendala dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu adanya gangguan koneksi jaringan dari pusat yang mengakibatkan terlambatnya proses penginputan data serta tidak sedikit dari masyarakat tidak mendapat banyak informasi mengenai perubahan pembuatan akta kelahiran dari manual menjadi berbasis TTE (Tanda Tangan Elektronik) .Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Siak belum memberikan pelayanan yang maksimal mengenai perubahan dalam pembuatan akta kelahiran berbasis TTE (Tanda Tangan Elektronik) namun Disdukcapil Kabupaten Siak berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan *good government*. Dalam menciptakan *good government* pemerintah menciptakan metode baru dengan memanfaatkan teknologi yang sudah berkembang saat ini, yaitu akta kelahiran berbasis tanda tangan berbasis elektronik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak mengalami beberapa kendala dalam proses penerapannya namun masih bisa diatasi dan akan memperbaiki kendala-kendala yang terjadi.

Kata Kunci : *E-Government*, Pelayanan Publik, Akta Kelahiran

**ANALYSIS E-GOVERNMENT OF BIRTH DETERMINATION SERVICES
IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION
IN KANDIS DISTRICT, SIAK DISTRICT**

VITRAH DAMAYANTI

NIM : 17.851.0022

2021

ABSTRACT

In making a new TTE (TANDA TANGAN ELEKTRONIK)-based birth certificate established at the Siak Population and Civil Registration Office, there were a few obstacles in providing services which resulted in delays in the birth certificate process. This study aims to find out how the service of the Population and Civil Registration Service of Siak Regency in making Birth Certificates. To find out what are the obstacles in making a Birth Certificate during the process change from manual to using an electronic-based signature. This research is a qualitative research. The research used is descriptive qualitative research. This research focuses intensively on one particular object which is studied as a case.

Based on the results of research on the services of the Population and Civil Registration Service of Siak Regency in implementing the issuance of electronic signature-based birth certificates, there are several obstacles in the birth certificate making service, namely the disruption of network connections from the center which results in delays in the data input process and not a few of the public do not received a lot of information about the change in making birth certificates from manual to TTE (TANDA TANGAN ELEKTRONIK)-based. This shows that the Disdukcapil of Siak Regency has not provided maximum service regarding changes in making TTE (TANDA TANGAN ELEKTRONIK)-based birth certificates but the Disdukcapil of Siak Regency is trying to provide the best service to create good government. In creating good government, the government creates new methods by utilizing currently developed technology, namely birth certificates based on electronic signatures. The Population and Civil Registration Office of Siak Regency experienced several obstacles in the implementation process, but they can still be overcome and will fix the obstacles that occur.

Keywords : *E-Governement, Public Service, Birth certificate*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN TEORITIS	5
2.1 Pengertian Analisis	5
2.2 Pelayanan Publik	5
2.2.1 Pengertian Pelayanan	5
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	11
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	15
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	22
2.2.6 Jenis Pelayanan Publik	26
2.3 Teori New public service	29
2.3.1 Prinsip <i>New public service</i>	31
2.3.2 Indikator Pengukuran Keberhasilan <i>New Public Service</i>	36
2.4 Akta Kelahiran	38
2.4.1 Pentingnya Akta Kelahiran Bagi Masyarakat	41
2.4.2 Penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE (Tanda Tangan Elektronik) Pada Akta Kelahiran	42
2.5 Hambatan Pelayanan Publik	44
2.6 Aparatur Sipil Negara	53
2.7 Penelitian Relevan	54
2.7.1 Pelayanan Publik Melalui <i>Electronic Government</i> : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan <i>Public Service</i> (2011)	58
2.7.2 Mewujudkan <i>Good Governance</i> Melalui Pelayanan Publik (Maryam, 2016)	55
2.8 Kerangka Pikir	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	57
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	58
3.3 Informan Penelitian	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data	61
3.5 Instrumen Penelitian	63
3.6 Teknik Analisis Data	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67

4.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Kandis.....	67
4.1.1	Visi Misi.....	80
4.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi.....	80
4.2	Hasil Penelitian.....	83
4.2.1	Analisis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam pembuatan Akta Kelahiran.....	84
4.2.2	Kendala Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis TTE (Tanda Tangan Elektronik).....	88
4.3	Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP.....		101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Hasil Wawancara Informan I	106
LAMPIRAN B Hasil Wawancara Informan II	111
LAMPIRAN C Hasil Wawancara Informan III	113
LAMPIRAN D Hasil Wawancara Informan IV	118
LAMPIRAN E Hasil Wawancara Informan V	121
LAMPIRAN F Hasil Wawancara Informan VI	122
LAMPIRAN G Hasil Wawancara Informan VII	123
LAMPIRAN H Dokumentasi	124



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik disediakan oleh pemerintah untuk membantu dan melayani masyarakat dalam mengurus beberapa kebutuhan yang berkaitan negara seperti dokumen identitas diri. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 81 tahun 1993 yang dimaksud dengan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik (perpus.menpan.go.id). Dengan demikian pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah dapat berupa pelayanan fisik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya., non fisik seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya, maupun administratif yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik (Sirait, 2011: 35). Pelayanan publik wajib didapat oleh

seluruh masyarakat dalam bentuk tanggung jawab pemerintah membantu masyarakat.

Permintaan pelayan publik terus meningkat, hal ini berkaitan dengan meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya kebutuhan, meningkatnya tingkat pendidikan, semakin beragam lapangan pekerjaan dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Faktor-faktor diatasi pemerintah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Sumartono (dalam Karmani, 2011:84) pelayanan publik tidak hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih dari itu, seperti pemenuhan keinginan publik. Sesuai dengan pernyataan tersebut, perlu adanya kesiapan bagi adminitator pelayanan publik agar masyarakat mendapat kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kedisiplinan masyarakat untuk mengurus dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berlakunya UU Nomor 22 Tahun 1999 yang disempurnakan menjadi UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang berisi pemerintah daerah di harapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dengan tujuan jalur birokrasi yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat lebih mudah dan pelayanan yang diberikan semakin maksimal serta memberikan peluang kesempatan kepada pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan (Karmani, 2011: 85).

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kebijakan yang telah dikeluarkan diharapkan menjadi pedoman bagi para pegawai dalam bidang pelayanan publik agar dapat mengimplementasikan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat (Rinaldi, 2012: 22).

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Beberapa pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah pengurusan dokumen resmi seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, bukti kepemilikan dan penguasaan pada suatu barang, dsb. Dokumen yang dimaksud adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian dan lain sebagainya. Dokumen resmi yang sangat penting untuk masyarakat untuk menjadi identitas masyarakat adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran. Dokumen sangat penting untuk menjamin keberadaan warga masyarakat sebagai jaminan identitas warga dan hak-hak sipilnya.

Akta Kelahiran adalah suatu pernyataan dalam bentuk surat yang dikeluarkan pejabat berwenang yang berkaitan dengan kelahiran, untuk memperoleh kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka diperlukan adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang. Sesuai pernyataan tersebut mengisyaratkan bahwa akta kelahiran sangat memiliki kedudukan penting didepan hukum sebagai bukti identitas diri kewarganegaraan seorang anak yang merupakan hak bagi setiap anak yang baru di lahirkan (Setiawan, 2017:28).

Pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat semakin mudah, dan meminimalisir terjadinya kecurangan dalam pelayanan publik dengan cara melakukan inovasi dan memanfaatkan teknologi yang berkembang. Pelayanan publik di Disdukcapil berusaha diterapkan TTE (Tanda Tangan Elektronik) pada KTP, dan akta kelahiran. Akta kelahiran dikeluarkan menggunakan *barcode* atau TTE (Tanda Tangan Elektronik). Penggunaan TTE (Tanda Tangan Elektronik) yang ada di Akta Kelahiran bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus kepentingan dan mempersingkat proses pembuatannya. TTE (Tanda Tangan Elektronik) juga berfungsi agar meminimalisir nepotisme yang dibuat oleh oknum instansi yang merugikan masyarakat.

Berdasarkan pra suvery peneliti ke Disdikcapil Siak didapat informasi bahwa penggunaan TTE (Tanda Tangan Elektronik) telah diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak Khususnya kecamatan Kandis sejak Juli 2020. Sebelumnya sejak 5 tahun terakhir akta kelahiran yang diterbitkan masih menggunakan

Dalam penerapan TTE (Tanda Tangan Elektronik) di akta kelahiran ini terjadi beberapa hambatan. Perubahan akta kelahiran manual ke penggunaan TTE (Tanda Tangan Elektronik) menimbulkan kesulitan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Didapat informasi dari masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, pembuatan akta kelahiran yang seharusnya selesai dalam satu minggu, menimbulkan keterlambatan hingga selesai dalam satu hingga satu setengah bulan. Masyarakat mengeluhkan pembuatan akta kelahiran menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) yang seharusnya lebih cepat daripada akta kelahiran manual, ternyata mengalami hambatan dan menjadi lebih lama, hal ini akan diteliti lebih lanjut dengan melakukan pengumpulan data dan wawancara pada pegawai. Berdasarkan masalah ini, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Analisis Pelayanan *E-Government* Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang dipaparkan pada latar belakang masalah, dipandang perlu memberikan suatu rumusan masalah agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih jelas ruang lingkupnya. Perumusan masalah yang penulis maksudkan adalah:

1. Analisis pelayanan *E-Government* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam pembuatan Akta Kelahiran.
2. Analisis apa saja kendala dalam pembuatan Akta Kelahiran selama perubahan proses dari manual menjadi menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah melihat hal-hal yang dapat dicapai sesuai dengan rumusan masalah. Selanjutnya penulis kemukakan tujuan penelitian yang hendak dicapai melalui penyusunan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam pembuatan Akta Kelahiran.
2. Untuk mengetahui apa kendala dalam pembuatan Akta Kelahiran selama perubahan proses dari manual menjadi menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan memperdalam kajian Ilmu Pemerintahan secara umum dan khususnya mengenai pelayanan publik. Diharapkan juga dapat menjadi acuan dan memperdalam pengetahuan dan teori informasi mengenai Ilmu Pelayanan. Penelitian ini dapat dijadikan acuan referensi peneliti berikutnya mengenai analisis pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi sebagai bahan masukan untuk:

- a) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.
- b) Lembaga-lembaga pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.

- c) Para peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian terkait dengan menganalisis pelayanan publik khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan Akta Kelahiran.



BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Pengertian Analisis

Menurut Spradley (Sugiyono, 2015: 335) mengatakan bahwa analisis adalah kegiatan untuk mencari suatu pola, selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan analisis merupakan kegiatan untuk menjabarkan suatu masalah menjadi bagian-bagian yang rinci sehingga dapat dipahami dengan mudah dan jelas. Analisis dilakukan untuk kegiatan tertentu yang memiliki masalah kompleks sehingga pemecahannya diperlukan dengan mengupas satu persatu bagian-bagiannya. Menganalisis bukan kegiatan yang mudah dan harus teliti agar kunci permasalahannya dapat ditemukan sebab dan akibatnya.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Warga negara rela membayar pajak dan memberikan mandate kepada pemerintah untuk menggunakan pajak

tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. bahkan warga juga memberikan otoritas kepada pemerintah untuk melakukan tindakan represif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut secara efektif dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (Dwiyanto, 2017: 2). Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (Pratama, 2015:90). Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Wakhid, 2017:53).

Menurut Kencana (dalam Karmani, 2011: 89) publik merupakan masyarakat umum, yang seharusnya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator. Namun sesekali bertindak sebagai penguasa dalam mengatur hukum tata negara. Seluruh masyarakat yang terdapat dari suatu negara adalah publik bagi negara itu sendiri. Negara wajib memiliki tanggung jawab penuh pada setiap warga negaranya, dan masyarakat wajib mengikuti aturan yang diberikan oleh negaranya. Bentuk tanggung jawab negara pada masyarakatnya adalah mengurus (seperti menyediakan hak-hak bagi masyarakatnya), mengatur (seperti memberikan aturan dan kebijakan yang tidak melanggar hak masyarakat), dan melayani (menyediakan bantuan atau fasilitas bagi masyarakat).

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan dan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut berdasarkan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Widodo Joko (dalam Karmani, 2011: 90). Pemerintah daerah memiliki kewajiban sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik dengan meingkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis. Penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) memberikan pelayanan publik yang merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan meningkatnya harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Suparlan (2000: 35) pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. Pelayanan seperti sebuah fasilitas bagi masyarakat dari pemerintah agar semua masyarakat dapat mendapatkan hak dan kebutuhan yang sama. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah yang sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah, hal ini dapat dilihat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan.

Menurut Ibrahim (dalam Handoyo, 2012: 168)) yang menyatakan bahwa pelayanan berhubungan dengan sejumlah informasi yang diinginkan masyarakat sebagai pelanggan, pelayanan juga merupakan suatu aksi yang diukur secara

ilmiah, sangat sensitive dan sulit diprediksi, serta sangat bergantung pada suatu nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dibandingkan dengan apa yang sudah dibayarkan. Pelayanan merupakan pemberian informasi kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai dari pelanggan yang menerima pelayanan tersebut, sesuai dengan yang telah mereka bayarkan. Pelayanan tidak dapat diukur secara angka, dan sulit untuk diprediksi. Pelayanan yang baik atau tidaknya hanya pantas diukur oleh pelanggan yang telah menerima pelayanan tersebut.

Lembaga Administrasi Negara (dalam Handoyo, 2012: 168), mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pemberian layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari pengertian pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan memfasilitasi, menyiapkan, mengurus suatu produk berupa barang atau jasa yang diberikan kepada pihak lain untuk memperoleh kepuasan pelanggan.. Dalam kata pelayanan juga terdapat makna perbuatan, pemenuhan kebutuhan, dan kemudahan. Kegiatan pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik memiliki arti suatu perbuatan atau tindakan aktif guna melayani pihak lain. Pencapaian dari suatu pelayanan tidak hanya pihak lain terpenuhi kebutuhannya tetapi adalah kepuasan yang berasal dari pihak pengguna. Kepuasan pihak pengguna merupakan titik akhir nilai kualitas dari suatu pelayanan. Dengan kata lain pelayanan adalah suatu kepuasan pihak lain.

Arif (dalam Handoyo, 2012: 168) mengartikan pelayanan publik sebagai suatu pelayanan atau pemberian kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik berupa jasa maupun nonjasa yang dilakukan oleh organisasi publik (pemerintahan). Pemerintahan dimaksud adalah aparat pemerintah beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Kurniawan (dalam Handoyo, 2012: 169) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan Negara memiliki definisi yang khas tentang pelayanan publik.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai semua kegiatan pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan dari perundang-undangan. Dalam KEMENPAN tersebut, pihak penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Sesuai dengan definisi tersebut, hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat negara sebagai abdi masyarakat. Dari beberapa definisi pelayanan publik tersebut terdapat beberapa komponen yang menjadi kriteria pelayanan publik (Handoyo, 2012: 169) yaitu:

1. Kegiatan pemberian pelayanan
2. Penyelenggara pelayanan (pemerintah, korporasi, lembaga independen)
3. Berupa barang atau jasa

4. Kepada masyarakat atau publik
5. Agar mereka puas

Menurut Robert (dalam Maryam, 2016:8) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang maupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan umum yang difasilitasi oleh pemerintah (negara) dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketertiban-ketertiban yang telah ditetapkan dalam kebijakan yang berlaku. Tujuan lain adalah agar seluruh masyarakat mendapatkan hak yang sama tanpa memberatkan.

Hakikat pelayanan publik (Hole, 2011: 23) antara lain:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Mengenai pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Siak telah membuat peraturan daerah khusus tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang pada Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 tentang

penyelenggaraan peraturan daerah. Peraturan ini dibuat dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka harus diterapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Peraturan ini dibuat khusus bagi daerah khususnya Kabupaten Siak yang telah disetujui oleh Daerah Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Siak bersama Bupati Siak.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintah dan masyarakat, berdasarkan beberapa sinyalemen atau kritikan di atas, memberi gambaran bahwa keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan. Realitas empirik menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tapi ingin dilayani masyarakat (dalam Nurdin, 2019: 2). Dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat sebagai salah fungsi pemerintahan, menarik untuk dibahas apalagi ketika menjadi sorotan bagi masyarakat akibat dari munculnya berbagai permasalahan dalam pelayanan mulai dari pembuatan KTP dan akta Capil, perijinan, sertifikat tanah hingga penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial⁴, hal ini bisa ditemukan dari ungkapan masyarakat melalui media massa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip – prinsip pelayanan publik adalah:

1. Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan adalah :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Diharapkan tidak terlalu longgar dengan kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan adalah proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan adalah pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip pelayanan publik telah diatur oleh pemerintah sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diharapkan tidak menyulitkan masyarakat dan membantu masyarakat dalam menangani permasalahan yang berkaitan, memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai rincian biaya, teknis dan administratif, serta pejabat yang berwenang/unit kerja bertanggung jawab atas permasalahan yang terjadi seperti keluhan atau persoalan.

Tenggang waktu dalam proses pelayanan diharapkan dapat selesai sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan, persoalan ini sangat sering terjadi dalam bidang pelayanan dan membuat kualitas pelayanan dinilai jelek. Fasilitas yang memadai juga mendukung kualitas pelayanan publik. Semakin mudahnya akses yang diterima, maka pelayanan akan dinilai semakin baik.

Pelayanan publik yang baik dapat menciptakan pemerintahan yang baik. Menerapkan praktik *good governance* (pemerintahan yang baik) dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik

dengan pelayanan publik bukanlah merupakan hal baru. Namun keterkaitan antara konsep *good governance* dengan konsep *public service* sudah cukup jelas. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Secara garis besar, permasalahan penerapan *good governance* meliputi (Maryam, 2016: 11):

- a. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat
- b. Tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan
- c. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur
- d. Makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik
- e. Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum
- f. Mengingatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan dalam era desentralisasi;

- g. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia dan kelembagaan aparatur, sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan daerah yang belum memadai.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Negara/pemerintah, perekonomian, penyelenggara dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha ataupun badan hukum yang diberi kekuasaan melakukan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha ataupun badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut Bharata (dalam Maryam, 2016: 9)) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai macam layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan

pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Penyedia layanan berperan penting dalam menghasilkan kualitas layanan yang baik. Penyedia layanan memegang posisi penting sebagai regulator, selain itu juga berkewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah diharapkan tidak bersikap statis dalam memberi layanan karena layanan yang diberikan memang dibutuhkan masyarakat, namun tetap memberikan pelayanan publik dengan kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat merasa nyaman berhubungan dengan pihak-pihak yang berkaitan. Penerima layanan adalah masyarakat yang memerlukan bantuan dan fasilitas pemerintah dalam pengurusan produk barang maupun jasa untuk kepentingan pribadi dan kepentingan Negara. Jenis layanan yang diberikan penyedia layanan mulai dari tindakan, sikap, informasi, dsb, semua dapat dinilai oleh penerima layanan. Kepuasan pelanggan adalah tolak ukur dalam menjalankan layanan. Layanan yang diberikan pihak pemerintah harus sesuai pedoman agar penerima layanan mendapatkan kepuasan, meskipun mereka memang membutuhkan layanan tersebut.

Menurut Kasmir (dalam Maryam, 2016: 9) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*public service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan publik (*service quality*) sudah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Upaya menciptakan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*) perlu dilakukan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik. Penilaian kualitas pelayanan tergantung atas persepsi subjek (orang yang menerima layanan), maka konsep kualitas bersifat relatif. Kualitas berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, hal ini merupakan suatu kondisi dinamis.

Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian. Menurut Daviddow and Uttal (dalam Handoyo, 2012: 176), kualitas adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Kotler (dalam Handoyo, 2012: 176) mengartikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Gaspersz (dalam Handoyo, 2012: 176), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Tjiptono (dalam Handoyo, 2012: 176) memaknai kualitas sebagai

- 1) kesesuaian dengan persyaratan,
- 2) kecocokan untuk pemakaian,
- 3) perbaikan berkelanjutan,
- 4) bebas dari kerusakan atau cacat
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat,
- 6) melakukan segala sesuatu dengan benar, dan
- 7) sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan.

Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memperoleh kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan untuk kepentingan bersama, karena masyarakat diwajibkan untuk mengurus dokumen-dokumen resmi agar tercatat kedudukannya dimata hukum. Atas kewajiban tersebut, pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan publik agar dijangkau seluruh masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan untuk mendapatkan *feedback*

berupa kepuasan masyarakat, maka pemerintah melakukan berbagai upaya agar masyarakat nyaman dan puas atas pelayanan publik tersebut dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang tranparansi dan *akuntable* yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Penyempurnaan definisi pelayanan Penyempurnaan definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik telah dibuat pedomannya oleh pemerintah untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam pedoman berkaitan dengan waktu, pembiayaan, prosedur administratif harus jelas agar meminimalisir terjadinya kecurangan dan bersifat terbuka pada masyarakat. Pedoman pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Kamarni, 2011:93), yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Bentuk *tangible* dalam pelayanan berupa fasilitas yang

diberikan seperti tempat antrian menunggu, ruangan ber-AC, teknologi yang memadai, dsb. Bukti fisik ini sebagai bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat demi kenyamanan mereka selama melakukan proses pengurusan.

- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Bentuk *reliability* ini merupakan realisasi dari sebuah visi misi dalam pelayanan. Banyak masyarakat yang mengalami kekecewaan pada saat pelayanan karena tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Harapan masyarakat dalam realisasi pelayanan ini pastinya berdasarkan pedoman dan aturan yang telah diberikan pemerintah seperti biaya yang transparansi, membantu masyarakat dalam menangani kendala, dll.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Bentuk *responsiveness* sangat dibutuhkan banyak masyarakat Indonesia, terutama Ketika pelayanan sudah memanfaatkan teknologi. Banyak dari orang lanjut usia ataupun yang berasal dari daerah tidak memahami dalam penggunaannya, *responsiveness* dari penyelenggara pelayanan sangat diperlukan dalam membantu masyarakat. Bentuk lainnya seperti ketika masyarakat mengalami kendala, seperti tidak memiliki salah satu syarat yang dibutuhkan maka penyelenggara pelayanan harus berusaha mencari alternatif apa yang bisa dilakukan masyarakat tersebut.

- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Bentuk *assurance* adalah hal dasar yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan, kunci dari kualitas pelayanan yang baik adalah sikap dan kemampuan penyelenggara pelayanan itu sendiri.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat. Bentuk *emphaty* sangat diharapkan masyarakat agar tidak terjadinya ketimpangan. Masyarakat yang berasal dari ekonomi kelas bawah biasanya akan berbeda penampilan, tidak memahami prosedur, dsb, maka penyelenggara pelayanan diharapkan untuk memberikan pelayanan yang sama ke semua masyarakat.

Nurmandi (dalam Rinaldi, 2012:25) menyatakan cirri-ciri pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Tidak dapat memilih konsumen
2. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
3. Politik menginstitutionalkan konflik
4. Pertanggungjawaban yang kompleks

5. Sangat sering diteliti
6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
7. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat hal-hal yang berkaitan dengan biaya , waktu dan persyaratan. Sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih transparan dan efisien. Standar pelayanan akan mengatasi permasalahan yang sering ditemukan seperti munculnya biaya siluman, waktu pelayanan yang tidak bisa diprediksi biasanya cenderung sangat lama karena tidak ada batasan waktu, masyarakat yang boros waktu karena kelengkapan persyaratan kurang karena tidak ada panduan yang jelas dan sebagainya. Subindikator lainnya yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah maklumat standar pelayanan. Standar pelayanan dimaklumatkan hanya pada sebagian kecil jenis pelayanan diunit atau di instansi. Ini berarti bahwa unit/ instansi penyelenggara sudah memiliki standar pelayanan tetapi belum memberikan bentuk legalitas dan kesungguhan dalam bentuk ikrar yang memberikan hak masyarakat dalam pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan janji penyelenggara untuk melaksanakan prinsip-prinsip Pelayanan. Misalnya “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.”

Semua subindikator dalam Standar pelayanan tersebut diatas dapat ditingkatkan hasilnya karena semua subindikator yang ada bersifat teknis.

Sehingga lebih mudah untuk diperbaiki dan tidak membutuhkan biaya yang besar.

Hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu (Nurdin, 2019:26):

1. Sumber Daya Aparatur yang memahami alur kerjanya. Beberapa kendala dalam penyusunan SOP adalah sulitnya menuangkan proses kerja ke dalam bagan alur SOP jika Sumber Daya Aparatur tidak paham apa, yang dikerjakan, bagaimana proses layan-an dan siapa pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan.
2. Aparatur meyakini bahwa Maklumat pelayanan penting untuk menginformasikan kepada penerima layanan akan ikrar/janji pelaksana. Sehingga kepercayaan masyarakat dapat meningkat. Selain itu, penting membangun kepercayaan pelaksana bahwa maklumat pelayanan bukan hanya sekedar janji tetapi sebuah komitmen.
3. Keterlibatan stakeholder dalam perbaikan standar pelayanan dan SOP adalah salah satu faktor penting untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Keterlibatan mereka menunjukkan adanya objektivitas dalam penyusunan revisi standar pelayanan ataupun SOP.

Menurut Handoyo (2012: 177) tidak semua produk layanan memiliki standar kualitas tertentu. Ada beberapa ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Pelayanan harus memberikan kepastian waktu kepada masyarakat. Ketepatan waktu dari pelayanan sangat menjadi hal yang penting, tidak boleh terlalu lama dan keluar dari waktu yang telah ditentukan. Ketepatan

waktu juga menjadi indikator kepercayaan masyarakat pada suatu lembaga yang memberikan pelayanan.

- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan. Sebisa mungkin pelayanan publik menghindari adanya kesalahan agar tidak menyulitkan masyarakat dalam proses selanjutnya dan tidak menunggu proses yang terlalu lama karena harus adanya perbaikan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Ini menjadi kunci utama masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Kesopanan dan keramahan akan mengatasi masalah yang masyarakat terima.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer. Hal ini penting agar masyarakat dimudahkan oleh pelayanan yang ada dan dapat mengatasi kesulitan-kesulitan jika tidak memahami prosedur.
Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. Kenyamanan didukung oleh sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah. Ketika masyarakat sudah merasa kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, maka tidak akan menyulitkan masyarakat untuk mengurus proses-proses selanjutnya.
- 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kepentingan umum

2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Faktor-faktor penyebab buruknya pelayanan publik selama (dalam Maryam, 2016:

11) ini antara lain:

- a. Kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat. Masih banyak kebijakan dan keputusan yang menyulitkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
- b. Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekedar teknis-mekanis saja dan bukan pendekatan pada martabat manusia. Pelayanan publik harus dibuat untuk memudahkan masyarakat, memberikan solusi dan membantu mengatasi masalah. Masih banyak pelayanan di kelembagaan yang tidak memperdulikan beberapa masyarakat yang tidak memenuhi prosedur, hal ini menimbulkan kekecewaan masyarakat karena tidak didapatnya solusi dari pihak penyelenggara pelayanan.

- c. Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap pasrah apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul. Biasanya masyarakat yang kurang memahami dan merasa tidak cukup ilmu merasa harus menerima saja apa yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, padahal mereka memiliki hak yang sama. Hal ini menimbulkan sifat kecurangan terhadap penyelenggara pelayanan, karena merasa dibutuhkan dan masyarakat sangat membutuhkan.
- d. Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan informality birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

2.2.6 Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak warga negaranya. Pelayanan yang diberikan mencakup luas mengenai hal-hal yang dibutuhkan masyarakat dimana hak yang pantas mereka dapatkan sebagai warga negara. Disamping mendapatkan hak, pemerintah mengharapkan kewajiban dan ketaatan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya agar pemerintah dapat terus memberikan pelayanan yang layak, dan sebaliknya.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik membedakan jenis pelayanan menjadi 4 (empat) kelompok, sebagai berikut:

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat

- b. kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen 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 Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Serifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- d. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan publik yang disediakan pemerintah telah diatur oleh Negara. Pelayanan yang diberikan bersifat luas, mulai dari dokumen-dokumen resmi mengenai identitas, serta bukti kepemilikan hingga pelayanan yang berupa fasilitas barang dan jasa seperti jaringan, listrik, air hingga pemeliharaan kesehatan. Fasilitas yang diberikan oleh pemerintah ini diharapkan dapat merata ke seluruh masyarakat Indonesia sebagai bentuk hak yang seharusnya mereka dapatkan.

Jenis Pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu :

- 1) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktivitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya
- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi
- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, perumahan murah.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu.

Selain pelayanan yang diberikan, pemerintah juga menyediakan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Semua jenis pelayanan yang diberikan, dapat semakin dimudahkan jika terdapat sarana yang memadai. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:

- 1) Proses pelaksanaan kerja lebih cepat (hemat waktu)
- 2) Produktifitas barang dan jasa meningkat

- 3) Ketepatan ukuran atau kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan
- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara

Jenis-jenis pelayanan umum yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat mencakup ruang lingkup, kegiatan dan jenis-jenis yang beragam. Hal ini dapat diartikan pelayanan umum dalam suatu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan membutuhkan perhatian semua kalangan baik pemerintah maupun masyarakat. Pemerintah harus bersinergi satu sama lain dari berbagai bidang untuk mengatasi persoalan mengenai pelayanan yang ada. Pelayanan merupakan suatu jasa yang harus terus menerus dievaluasi agar semakin memudahkan dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat.

2.3 Teori *New public service*

Dalam perspektif administrasi publik ini *New public service* (NPS) menjelaskan ada perubahan. orientasi tentang warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah. Warga negara seharusnya ditempatkan di depan. dan penekanannya tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi bagaimana membangun institusi publik yang berlandaskan integritas dan responsivitas. Dalam perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik. Denhard & Denhard mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah “administrasi publik lama, manajemen publik baru, dan pelayanan publik baru”. Pada administrasi publik lama, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus

pemerintah terhadap penyedia pelayanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik (Wijoyo 2006: 68-70).

Secara ringkas perspektif *new public service* dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhard & Denhard. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukanlah melayani dan merespon tuntutan pelanggan, tetapi juga harus melayani warga negara, melalui pembangunan hubungan yang berdasarkan pada kepercayaan dan kolaborasi diantara warga negara.
- b. Administrasi publik harus membantu menemukan dan menyatukan berbagai ide tentang kepentingan umum. Tujuan yang akan dicapai bukan digerakkan oleh kepentingan pribadi tetapi hasil kesepakatan yang melibatkan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.
- c. Kepentingan umum lebih baik dikembangkan oleh pejabat publik dan warga negara untuk kebaikan masyarakat dari pada dilakukan oleh pengusaha yang dikhawatirkan akan menganggap uang publik adalah miliknya.
- d. Birokrasi publik haruslah berpikir secara strategis dan bertindak secara demokratis dalam mewujudkan pelayanan yang baik terhadap warga negaranya. Dengan kata lain kebijakan dan program-program akan sesuai dengan kepentingan publik dengan efektif dan responsibel apabila dicapai melalui usaha-usaha kolektif dan proses kolaboratif.

- e. Pelayanan publik harus lebih mengindahkan aturan dan hukum konstitusi, nilai kelompok, norma politik, standar profesional, dan kepentingan publik agar bisa melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik.
- f. Pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dari pada mengontrol dan melakukan steering kepada masyarakat.
- g. Organisasi publik dan jaringannya akan lebih sukses dalam jangka panjang jika organisasi tersebut mengadopsi proses kolaborasi yang didasarkan pada saling menghargai. Dengan perspektif atau paradigma baru dalam pelayanan publik, masyarakat juga dapat diberdayakan potensinya, tidak hanya sebagai pengguna yang pasif tetapi dapat ikut serta menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan tersebut seterusnya dilakukan. Sehingga dapat diharapkan akan dapat mendorong perbaikan pelayanan melalui perubahan sikap dan perilaku penyelenggara, tetapi sekaligus juga meningkatkan pemberdayaan masyarakat.

2.3.1 Prinsip *New public service*

Adapun prinsip-prinsip yang ditawarkan Denhart & Denhart (2003: 42) adalah sebagai berikut:

1. Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customer*).
New public service memandang publik sebagai “citizen” atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai customer yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. Citizen adalah penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek

dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundangundangan, membayar pajak, membela negara, dan sebagainya. New Publik Service melihat publik sebagai warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban dalam komunitas yang lebih luas. Adanya unsur paksaan dalam mematuhi kewajiban publik menjadikan relasi negara dan publik tidak bersifat sukarela. Karena itu, abdi negara tidak hanya responsif terhadap “customer”, tapi juga fokus pada pemenuhan hak -hak publik serta upaya membangun hubungan kepercayaan (trust) dan kolaborasi dengan warga negara. Hal diatas masihlah belum terlaksana dengan baik karena kadang kala ditemui adanya pelayanan publik yang mendahulukan pelayanan terhadap pihak yang mempunyai kedudukan ataupun masyarakat yang menggunakan uang untuk mempercepat proses dari pelayanan tersebut. Misalnya pembuatan KTP, agar prosesnya cepat selesai maka seseorang membayar si pelayan public tersebut sedangkan seseorang yang tidak membayar dilayani dengan wajar dan kadang cenderung diundur-undur. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan masih mengikuti kemampuan seseorang untuk membeli atau membayar suatu produk jasa.

2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*).

New public service berpandangan aparatur negara bukan aktor utama dalam merumuskan apa yang menjadi kepentingan publik. Administrator publik adalah aktor penting dalam sistem pemerintahan yang lebih luas yang terdiri dari warga negara, kelompok, wakil rakyat, dan lembaga-lembaga lainnya. Administrator negara mempunyai peran membantu

warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Warga negara diberi suatu pilihan di setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umum. Administrator publik berkewajiban memfasilitasi forum bagi terjadinya dialog publik. Argumen ini berpengaruh terhadap peran dan tanggung jawab administrasi publik yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan-tujuan ekonomis tapi juga nilai-nilai yang menjadi manifestasi kepentingan publik seperti kejujuran, keadilan, kemanusiaan, dan sebagainya. Namun pada kenyataannya para pelayan publik masih belum mengutamakan kepentingan publik. Sebagai contoh misalnya dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, penyelenggara layanan secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu dengan alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) dan mengakibatkan pelayanan umum tidak ada kepastian sehingga menimbulkan masyarakat tak nyaman dan menghilangkan rasa kepercayaan terhadap pelayan publik.

3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*).

New Publik Service memandang keterlibatan citizen dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh semangat wirausaha. New Publik Service berargumen kepentingan publik akan lebih baik bila dirumuskan dan dikembangkan oleh aparatur negara bersama-sama dengan warga negara

yang punya komitmen untuk memberi sumbangan berarti pada kehidupan bersama daripada oleh manajer berjiwa wirausaha yang bertindak seolah uang dan kekayaan publik itu milik mereka. Tak jarang proses pelayanan dijadikan lahan untuk meraup keuntungan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Misalnya dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.

4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*).

Ide utama prinsip ini adalah bahwa kebijakan dan program untuk menjawab kebutuhan publik akan dapat efektif dan responsif apabila dikelola melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif. Prinsip ini berkaitan dengan bagaimana administrasi publik menerjemahkan atau mengimplementasikan kebijakan publik sebagai manifestasi dari kepentingan publik. Fokus utama implementasi dalam New Publik Service pada keterlibatan citizen dan pembangunan komunitas (community building). Keterlibatan citizen dilihat sebagai bagian yang harus ada dalam implementasi kebijakan dalam sistem demokrasi. Keterlibatan disini mencakup keseluruhan tahapan perumusan dan proses implementasi kebijakan. Melalui proses ini, warga negara merasa terlibat dalam proses pemerintahan bukan hanya menuntut pemerintah untuk memuaskan kepentingannya. Organisasi menjadi ruang publik dimana manusia (citizen dan administrator) dengan perspektif yang berbeda bertindak bersama demi kebaikan publik. Interaksi dan keterlibatan dengan warga negara ini yang memberi tujuan dan makna pada pelayanan publik. Namun

partisipasi masyarakat dalam pemerintahan masih dibidang minim. Selama ini menurut ruang bagi publik untuk berpartisipasi dilakukan oleh masyarakat secara spontan melalui beberapa sarana. Diantara sarana utama yang dipergunakan sebagai media partisipasi menurut Prasajo adalah sarana public hearing di DPRD, pengaduan di kotak-kotak saran, dan melalui lembaga-lembaga resmi lainnya.

5. Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*).

Aparatur publik harus tidak hanya mengutamakan kepentingan pasar, mereka harus juga mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai masyarakat, nilai politik, standard profesional, dan kepentingan warga negara. Menurut New Publik Service, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan customer penting, tapi administrasi publik juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dari sisi etika, prinsip demokrasi, dan kepentingan publik. Administrator publik bukan wirausaha atas bisnisnya sendiri dimana konsekuensi ataupun kegagalan akibat keputusan yang diambilnya akan ditanggungnya sendiri. Resiko atas kegagalan suatu implementasi kebijakan publik akan ditanggung semua warga masyarakat. Karena itu akuntabilitas administrasi publik bersifat kompleks dan multifacet atau banyak dimensi seperti pertanggung jawaban profesional, legal, politis, dan demokratis. Akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat apalagi di daerahdaerah masihlah sangat kurang, banyak masyarakat yang tidak mengetahui transparansi dari setiap kegiatan maupun laporan keuangan yang ada di daerahnya. Hal ini mencerminkan

bahwa akuntabilitas pemerintah dalam hal demokrasi masih belum terpenuhi.

6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*).

Penting bagi pelayan publik untuk berbagi, kepemimpinan berdasar dalam membantu warga Negara untuk mengungkapkan dan memenuhi kepentingan mereka ketimbang mengontrol mereka atau menendalikan mereka menuju arah baru yang belum tentu menjadi bagian dari kepentingan mereka

7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*).

Organisasi publik dan jaringannya yang partisipatif akan lebih berhasil dalam jangka panjang bila mereka bekerja lewat proses kerjasama dan mengacu pada kepemimpinan bersama berdasarkan saling menghormati tanpa deskriminasi. Pemerintah wajib melibatkan masyarakat (sejak proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) dalam pemerintahan dan tugas-tugas pelayanan umum lainnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya pelanggaran demokrasi (Agus, 2005: 187).

2.3.2 Indikator Pengukuran Keberhasilan *New Public Service*

Adapun dimensi Pengukur Keberhasilan dari diterapkannya *New Public Service*. Keberhasilan penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan publik yang minimal memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas dalam mengelola sektor-sektor publik yang lebih partisipatif, transparan, dan

akuntabel.. Ada sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan tersebut Denhart & Denhart (2003: 42) :

1. *Tangible* → Menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reability* → Kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* → Kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence* → Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy* → Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* → Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* → Jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko.
8. *Access* → Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* → Kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding Customer* → Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.4 Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah sebuah bukti identitas ketika seorang anak telah dilahirkan. Setiap anak yang telah dilahirkan diharapkan kepada wali atau orangtuanya untuk langsung mengurus akta kelahiran anak tersebut agar memudahkan sang anak dalam memperoleh hak-hak dari Negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, akta adalah surat tanda bukti berisi pernyataan keterangan, pengakuan, keputusan, tentang peristiwa hukum yang dibuat menurut peraturan yang berlaku, disaksikan dan disahkan oleh pejabat resmi (*nomina*). Contoh: kelahiran, perkawinan. Pengertian tersebut diartikan bahwa akta merupakan bukti sah hukum yang menjadi kewajiban bagi setiap orang untuk mengurus dokumen resmi tersebut.

Jadi seseorang yang memiliki akta kelahiran berarti ada pengakuan negara bahwa secara sah menjadi warga negara tertentu sehingga apa yang menjadi haknya negara mempunyai kewajiban untuk memenuhinya. Pengertian akta menurut Pasal 165 Tahun 1941 Nomor 84 adalah surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perhal pada akta itu.

Pengertian kelahiran menurut Setiawan (2017: 28) adalah rangkaian dari tiga tahap, dimulai dengan pembukaan jalan lahir, keluarnya janin, dan dengan pengeluaran plasenta dengan ancaman kematian yang senantiasa ada. Pada masyarakat non barat, kelahiran melengkapi keluarga inti, anak menjamin bahwa adat lama akan dilanjutkan, tanah-tanah dikerjakan, dan dapat mengurus orang tua

apabila mereka sudah tidak bisa mengurus dirinya sendiri. Berdasarkan semakin pesatnya perubahan teknologi maka hampir sepenuhnya krisis-krisis terhadap hal ini, secara singkat proses kelahiran semakin tidak berpangkal di rumah.

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 surat resmi sebagai bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dijadikan landasan untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa Akta kelahiran adalah penting kedudukannya didepan hukum untuk membuktikan identitas diri kewarganegaraan seorang anak yang merupakan hak bagi setiap anak yang baru di lahirkan (dalam Setiawan, 2017: 28).

Terdapat sejumlah manfaat atau arti penting dari kepemilikan Akta Kelahiran. Pertama, menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya. Kedua, sebagai data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran dalam bidang pendidikan, sosial, kesehatan dan perlindungan anak. Ketiga, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak. Keempat, menjadi bukti sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya. Kelima, mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual. Keenam, sebagai salah satu bukti hak anak, karena anak secara hukum anak berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Setiap warga negara indonesia wajib memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selemba kertas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berisi mengenai identitas – identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Akta kelahiran sebagai bukti hukum hubungan anak dengan kedua orang tuanya. Akta kelahiran memiliki tujuan untuk mengetahui atau mendata jumlah dari kelahiran seorang anak disuatu daerah kemudian juga memiliki tujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang anak/warga disuatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusan. Adapun manfaat akta kelahiran adalah :

1. Identitas anak.
2. Administrasi kependudukan.
3. Untuk keperluan sekolah.
4. Untuk pendaftaran pernikahan di KUA.
5. Mendaftar pekerjaan.
6. Persyaratan pembuatan paspor.
7. Untuk mengurus hak ahli waris.
8. Mengurus asuransi.
9. Mengurus tunjangan keluarga.
10. Mengurus hak dana pensiun.
11. Untuk melaksanakan ibadah haji

Adapun fungsi utama dari akta kelahiran (dalam Setiawan, 2017:27) adalah;

1. Menunjukkan hubungan hukum antara anak dengan orang tuanya;

2. Merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak.

2.4.1 Pentingnya Akta Kelahiran Bagi Masyarakat

Sebagai bagian sistem pencatatan sipil, pencatatan kelahiran berfungsi untuk menentukan dan menetapkan status keperdataan (sipil) seseorang dalam wilayah hukum suatu negara. Pencatatan ini merupakan bagian dari hak sipil yang melekat begitu seseorang lahir. Karenanya negara berkewajiban menghormati, memenuhi, dan melindungi hak ini. Ini berarti dengan mencatatkan seorang anak, negara telah resmi mengakuinya sebagai subyek hukum dan berkewajiban melindungi hak-hak sipilnya. Berikut adalah pentingnya akta kelahiran bagi masyarakat sebagai identitas diri, diantaranya: (dalam Setiawan, 2017: 29)

1. Pemenuhan Hak Identitas

Pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2012 Tentang Pedoman Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran. Peraturan tersebut dalam rangka perlindungan anak.

2. Pandangan Hak Asasi Manusia

Umumnya anak-anak yang menjadi korban eksploitasi tidak memiliki catatan, sehingga pemalsuan jati diri anak seringkali dijadikan modus operandi pada kasus-kasus trafficking. Oleh karena itu salah satu upaya untuk melindungi anak-anak melalui pemberian Akta Kelahiran. Melalui Akta Kelahiran ini, maka anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan hak-hak kewarganegaraannya, misalnya hak atas pendidikan,

hak atas kesehatan, hak atas pemukiman, dan hak atas sistem perlindungan sosial.

3. Membela Hak Identitas

Negara berkewajiban memenuhi hak setiap anak atas identitas diri berupa Akta Kelahiran. Negara, pemerintah, masyarakat, keluarga dan orang tua berkewajiban dan bertanggung jawab terhadap hak tersebut. Peran pekerja sosial dalam memenuhi adalah membela anak untuk mendapatkan hak identitas kewarganegaraan. Kalau semua pihak yang berpengaruh bisa bekerja sama dengan satu tujuan, yaitu pemenuhan Hak-Hak Anak, hambatan-hambatan di segala tingkat proses pembuatan Akta Kelahiran bisa diatasi.

Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran yang merupakan salah satu hak yang harus dimiliki oleh seluruh masyarakat sebagai identitas diri/jati diri, sangat dibutuhkan untuk membuat paspor, melanjutkan ke sekolah, melamar pekerjaan, membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, menentukan hak waris, dan lain sebagainya (Sirait, 2011:234).

2.4.2 Penerapan Tanda Tangan Elektronik TTE (Tanda Tangan Elektronik) Pada Akta Kelahiran

Menurut Rusli, (2004:73) secara konseptual, konsep dasar dari *e-Government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-Gov* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses

pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Tanda Tangan Elektronik atau TTE (Tanda Tangan Elektronik) adalah informasi elektrik yang memiliki hubungan langsung atau terasosiasi pada suatu informasi elektronik lain yang dibuat oleh penandatanganan untuk menunjukkan identitas dan statusnya pada subyek hukum. Layanan adminduk secara online ini berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) RI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring. Pelayanan tersebut merupakan rangkaian penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik (disdukcapil.go.id).

Manfaat pembuatan akta kelahiran menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) selain untuk mempermudah dan meminimalisir terjadinya hambatan dan kecurangan, terdapat beberapa manfaat lain, diantaranya (Holle, 2011: 28) :

- a. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dari pemerintah
- b. Mempercepat proses pemberian layanan kepada masyarakat
- c. Informasi yang diberikan akan lebih lengkap, cepat dan akurat dengan biaya yang lebih efisien dalam pengelolaan data dan pencarian informasi
- d. Secara umum dapat mendukung terciptanya *good governance*
- e. Dapat meningkatkan daya tarik bagi investor dan dunia usaha untuk masuk ke wilayah pemerintah
- f. Mempercepat proses penyampaian pelaporan ketika dibutuhkan oleh para pengambil kebijakan
- g. Meningkatkan interaksi dengan dunia usaha

- h. Memberdayakan masyarakat melalui distribusi informasi dan transparansi serta dalam pengambilan keputusan
- i. Tersedianya *database* kabupaten/kota yang *up to date*

Persyaratan pembuatan akta TTE (Tanda Tangan Elektronik) sama dengan pembuatan akta kelahiran sebelumnya, diantaranya:

1. Surat keterangan lahir dari dokter/bidan/penolong kelahiran
2. Fotokopi akta nikah/Kutipan Akta Perkawinan orangtua (dilegalisir)
3. Fotokopi KK dan e- KTP orangtua
4. Fotokopi e-KTP 2 (dua) orang saksi
5. Pencatatan kelahiran tidak dipungut biaya
6. Surat kuasa di atas materai cukup bagi yang dikuasakan, dilampiri fotokopi KTP-el penerima kuasa

2.5 Hambatan Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. Kegiatan pelayanan dapat terhambat karena berbagai kendala, diantaranya : (dalam Holle, 2011: 23)

- a. *Delay* (menunda-nunda pekerjaan)

- b. *Incorrect action or failure to take any action* (kesalahan dalam bertindak atau melayani)
- c. *Failure to follow procedures or the law* (mengabaikan prosedur atau hukum yang berlaku)
- d. *Failure to provide information* (kesalahan dalam memberikan informasi)
- e. *Inadequate record-keeping* (pencatatan yang tidak memadai)
- f. *Failure to investigate* (kesalahan dalam penyelidikan)
- g. *Failure to reply* (kesalahan dalam menjawab)
- h. *Misleading or inaccurate statements* (pernyataan yang menyesatkan atau tidak akurat)
- i. *Inadequate liaison* (kurangnya penghubung)
- j. *Inadequate consultation* (kurangnya konsultasi)
- k. *Broken promises* (ingkar janji)

Menurut Mahsyar (2011: 85) dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang *responsive*. Sebagai bentuk pelayanan publik, *responsive* atau cepat tanggap ketika ada pertanyaan atau keluhan dari masyarakat sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar memudahkan dan mempercepat pelayanan.
2. kurang informatif. Informasi yang diberikan harus jelas dan rinci agar masyarakat tidak perlu lagi bertanya dan tidak mengetahui harus bertanya kepada siapa. Informasi yang diberikan pun harus lengkap dalam satu tempat yang mudah diakses, tidak terbagi-bagi yang menimbulkan kebingungan masyarakat

3. kurang *accessible*. Akses yang diberikan untuk pelayanan harus yang mudah dijangkau semua kalangan, jika tidak akan menimbulkan kendala dan kehilangan informasi.
4. kurang koordinasi. Koordinasi antar pegawai maupun koordinasi pegawai kepada masyarakat sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman informasi
5. birokratis. Kebijakan yang diberikan tidak menyulitkan masyarakat atau membebankan masyarakat
6. kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Sering sekali masalah dalam pelayanan tidak dievaluasi sehingga terus menerus terjadi kesalahan yang membuat masyarakat tidak nyaman.
7. Efisiensi. Memberikan aturan yang efisien sehingga tidak menyulitkan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, *emphaty* dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat.

Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh

dengan khirarki yang membuat pelaya- nan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerin- tah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Menurut Holle (2011: 24) salah satu bentuk penghambat pelayanan publik adalah tidak professional-nya sumber daya manusia, artinya terjadi bentuk-bentuk kecurangan, yang disebut maladministrasi. Maladminsitrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar (termasuk penundaan pemberian pelayanan), tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan *unreasonable, unjust, oppressive, improper*, dan diskriminatif. Berikut adalah beberapa contoh maladministrasi yang menjadi penghambat pelayanan publik:

- a. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, dapat berupa tindakan-tindakan seperti berikut ini:

- 1) Penundaan Berlarut

Dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkalkali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas sehingga proses administrasi

yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut). Tindakan seperti ini dapat mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi.

- 2) Tidak Menangani Seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
 - 3) Melalaikan Kewajiban Dalam proses pemberian pelayanan publik, seorang pejabat publik bertindak kurang hati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi tanggung jawabnya.
- b. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan:
- 1) Persekongkolan Beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehinggamasyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan secara baik dan berkeadilan. Tindakan seperti ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayan publik.
 - 2) Kolusi dan Nepotisme Dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, seorang pejabat publik melakukan tindakan tertentu untuk mengutamakan keluarga/sanak famili, teman dan kolega sendiri tanpa kriteria objektif dan tidak dapat dipertanggungjawabkan (tidak akuntabel), baik dalam hal

- pemberian pelayanan maupun untuk dapat duduk di jabatan atau posisi dalam lingkungan pemerintahan.
- 3) Bertindak Tidak Adil Dalam proses pemberian pelayanan, seorang pejabat publik melakukan tindakan memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya sehingga masyarakat memperoleh pelayanan umum tidak sebagaimana mestinya.
 - 4) Nyata-nyata Berpihak Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak berat sebelah dan lebih mementingkan salah satu pihak tanpa memperhatikan ketentuan yang berlaku sehingga keputusan yang diambil merugikan pihak lainnya.
- c. Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan sebagai berikut:
- 1) Pemalsuan Perbuatan meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/atau kelompok sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
 - 2) Pelanggaran Undang-Undang. Dalam proses pemberian pelayanan, seorang pejabat publik secara sengaja melakukan tindakan menyalahi atau tidak mematuhi ketentuan perundangan yang berlaku sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

- 3) Perbuatan Melawan Hukum seorang pejabat publik melakukan perbuatan bertentangan dengan ketentuan ber laku dan kepatutan sehingga merugikan masyarakat yang semsetinya memperoleh pelayanan publik.
- d. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan sebagai berikut:
- 1) Diluar Kompetensi Dalam proses pemberian pelayanan publik, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi kewenangannya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
 - 2) Tidak Kompeten Dalam proses pemberian pelayanan, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).
 - 3) Intervensi Seorang pejabat publik melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangannya mempengaruhi proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.
 - 4) Penyimpangan Prosedur Dalam proses pemberian pelayanan publik, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

e. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari beberapa tindakan sebagai berikut:

- 1) Bertindak Sewenang-wenang Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan publik tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.
- 2) Penyalahgunaan Wewenang Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan publik yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
- 3) Bertindak Tidak Layak/ Tidak Patut Dalam proses pemberian pelayanan publik, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

f. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sebagai bentuk-bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan sebagai berikut:

- 1) Permintaan Imbalan Uang/Korupsi, Dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan

tanggung jawabnya, dan telah digaji oleh pemerintah dari uang rakyat yang dibayarkan melalui pajak mereka. Seorang pejabat publik menggelapkan uang negara, perusahaan (negara), dan sebagainya untuk kepentingan pribadi atau orang lain sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak dapat diberikan kepada masyarakat secara baik.

- 2) Penguasaan Tanpa Hak Seorang pejabat publik menguasai sesuatu yang bukan milik atau kepunyaannya secara melawan hak, padahal semestinya sesuatu tersebut menjadi bagian dari kewajiban pelayanan publik yang harus diberikan kepada masyarakat.
- 3) Penggelapan Barang Bukti Seorang pejabat publik terkait dengan proses penegakan hukum telah menggunakan barang, uang dan sebagainya secara tidak sah, yang merupakan alat bukti suatu perkara. Akibatnya, ketika pihak yang berperkara meminta barang bukti tersebut (misalkan setelah tuduhan tidak terbukti) pejabat publik terkait tidak dapat memenuhi kewajibannya. Demikian beberapa praktek-praktek maladministrasi yang dapat terjadi dari kegiatan pelayanan publik yang diberikan para pejabat publik kepada warga masyarakat. Praktek maladministrasi sebagaimana disebutkan di atas kecenderungannya besar terjadi pada pelayanan publik yang disediakan dengan cara kontak langsung antara penyedia layanan dengan pengguna jasa layanan terutama yang berkaitan dengan sikap arogansi pelayan publik.

2.6 Aparatur Sipil Negara

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi bekerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan yang melaksanakan kerja tersebut. Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut kearah yang telah ditetapkan. Manusia yang terlibat dalam organisasi ini tersebut juga pegawai.

Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan pendapat beberapa ahli mengenai defenisi pegawai. Widjaja (2006: 113) berpendapat bahwa, Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Dari defenisi yang diatas dapat diketahui bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil setidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut.

Pegawai Negeri Menurut Undang –Undang pokok kepegawaian No.43 Tahun 1999 Tentang Perubahan UU No.8 tahun 1974 Tentang pokok-pokok Kepegawaian yaitu:

1. Pegawai Negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.
2. Pegawai Negeri adalah setiap Warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan gaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.7 Penelitian Relevan

2.7.1 Pelayanan Publik Melalui *Electronic Government*: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan *Public Service* (2011)

Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Gov* (*electronic – Government framework*) , salah satu tujuannya adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang memenuhi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penerapan *e-Gov* menjadi salah satu Langkah pemerintah dalam memberikan peningkatan pelayanan, sesuai dengan penelitian ini yang menjelaskan mengenai TTE (Tanda Tangan Elektronik) sebagai salah satu langkah memberikan pelayanan yang semakin baik. Jurnal ini sebagai salah satu bahan referensi peneliti karena berkaitan dengan permasalahan mengenai *good government* yang dilakukan dengan mewujudkan teknologi informasi berbasis elektronik seperti akta berbasis TTE (Tanda Tangan Elektronik).

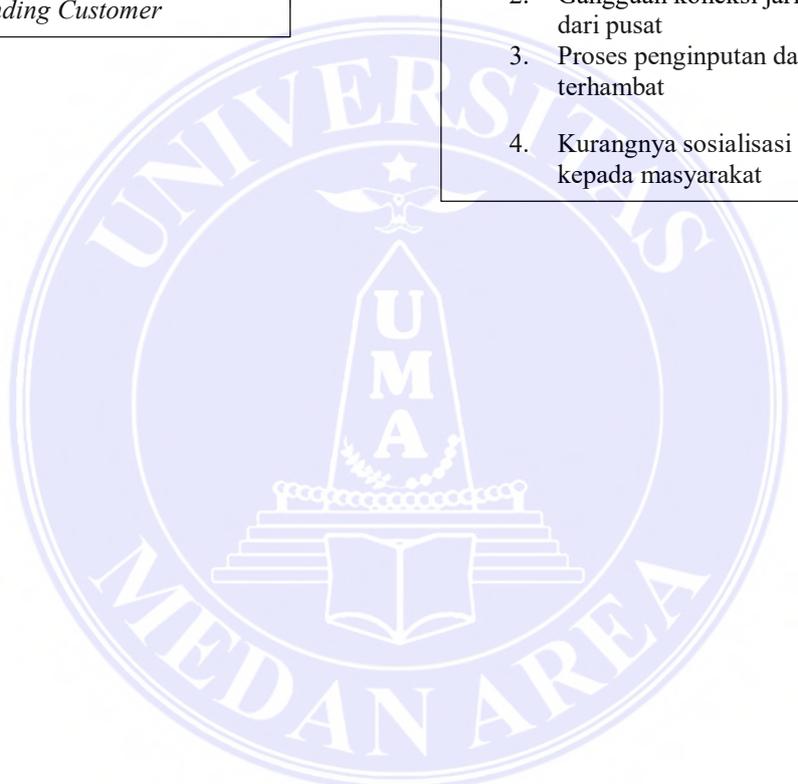
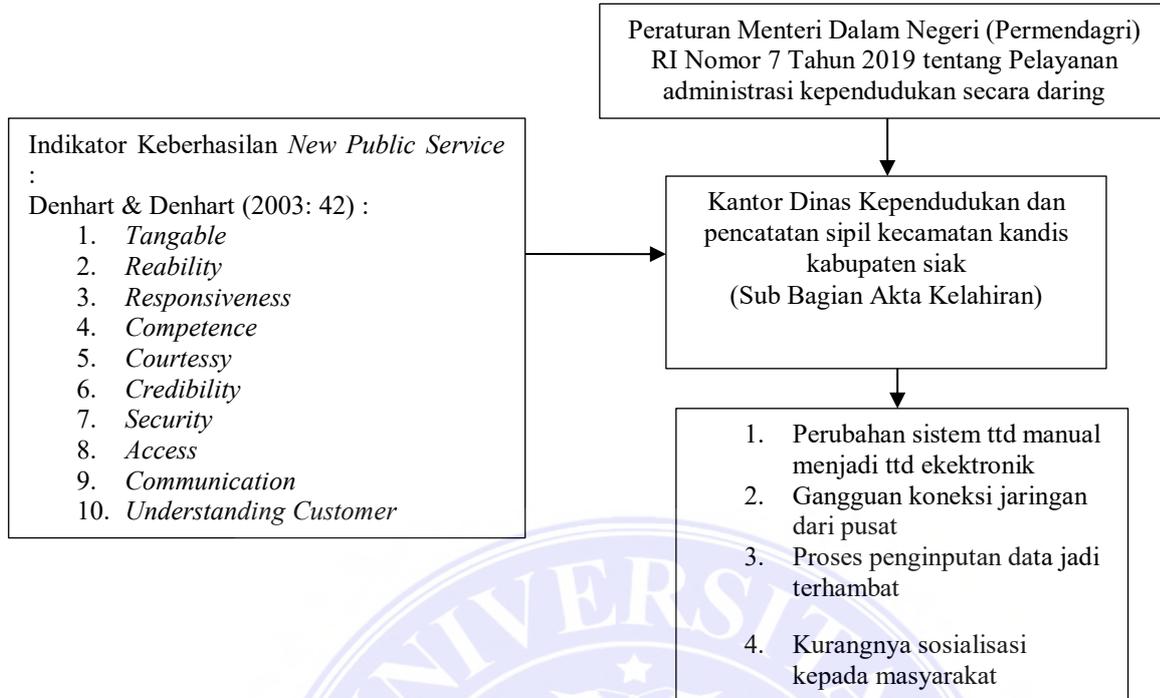
2.7.2 Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik (Maryam, 2016)

Di Indonesia, birokrasi di departemen atau pemerintahan paling rendah, yang diutamakan adalah masukan dan proses, bukan hasil. Karenanya, yang selalu diperhatikan oleh para pelaku birokrasi adalah jangan sampai ada sisa pada akhir tahun buku. Mewujudkan *good government* dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan penelitian ini mengenai menciptakan pelayanan publik yang baik guna mewujudkan *good government*.

2.8 Kerangka Pikir

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Siak menerapkan sistem pembuatan akta berbasis elektronik atau TTE (Tanda Tangan Elektronik). Penerapan TTE (Tanda Tangan Elektronik) ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Pemerintah berharap kedepannya akan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi yang membutuhkan akta karena hanya menggunakan sistem pembacaan *barcode* tersebut. Proses penerapan ini mengalami beberapa kendala, yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan. Hambatan dalam memberikan pelayanan ini terjadi karena beberapa faktor.

.....



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Nawawi, 2003: 1).

Dari pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *snowball sampling* yaitu teknik yang menggunakan informan awal untuk mendapatkan informan selanjutnya (Kriyantono, 2006:158)

Pelaksanaan penelitian ini mengharuskan penulis untuk terjun ke lapangan guna menggali data dan fakta yang terjadi secara langsung dan objektif. Berdasarkan penelitian yang dipilih, maka dapat diketahui bahwa data-data dalam penelitian dihimpun berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara langsung. Adapun data-data yang diangkat dari lapangan dalam penelitian adalah data tentang “Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau”.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yang berada Jalan Datuk Setia Amanah Kecamatan Kandis. Penlitian akan dilaksanakan pada Februari 2021 selama 3 minggu dengan mewawancarai narasumber yang terkait.

No	Uraian Kegiatan	Sep 2020	Okt 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2021	Juli 2021	Agst 2021	Nov 2021
1	Tahap Persiapan Penelitian								
	Pengajuan Judul								
	Penyusunan Proposal								
	Seminar Proposal								
	Perbaikan Proposal								
2	Tahap Pelaksanaan Penelitian								
	Pengumpulan Data								
	Analisis Data								
	Perumusan Hasil Penelitian								

	Seminar Hasil								
3	Tahap Penyelesaian								
	Revisi Skripsi								
	Sidang Meja Hijau								
	Penyelesaian Skripsi								

3.3 Informan Penelitian

Penentuan informan penelitian dalam penelitian kualitatif dijelaskan oleh Lincoln dan Guba (dalam Sugiyono 2007 : 301) yang mengemukakan bahwa enentuan sampel tidak didasarkan perhitungan statistik. Sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, bukan untuk digeneralisasikan. Informan pada penelitian ini adalah 4 orang yang bertugas mengurus data kependudukan mengenai akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Siak, Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

1. Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang pemasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci tidak hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Pada penelitian ini informan kuncinya adalah Kepala UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak Wan Fakhruhin.

2. Informan utama dalam penelitian ini adalah operator dan pelayanan di .
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak Tengku Syahri Maiza

Aula dan Hasis Sumantri. Pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, akan menjadi tolak ukur suatu pelayanan yang diberikan pihak pemerintah kepada masyarakat di daerah tersebut. Informan ini juga dapat menjadi kunci untuk mengungkap hambatan dalam proses pelayanan sehingga terjadinya keterlambatan dalam proses pembuatan Akta Kelahiran.

3. Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informasi tambahan terkadang memebrikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama dan informan kunci. Adapun informan pendukung dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Tata Usaha dan masyarakat Jon Heriyanto, Khairul Ilmi, Fatimah Nur, Nani Susanti.

Informan yang diambil untuk penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas menangani pengurusan pembuatan akta kelahiran. . Objek penelitian menurut Arikonto (2016: 26) memberi batasan objek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, objek penelitian atau informan mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati. Pemilihan informan penelitian atau responden berdasarkan orang yang dianggap paling tahu dan atas pertimbangan tertentu memiliki informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. maka, alasan pengambilan subyek Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil yang bertugas menangani pengurusan pembuatan akta kelahiran dirasa cukup efektif untuk mengungkap penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian disesuaikan dengan masalah, tujuan penelitian, serta sifat objek yang diteliti, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

a. Wawancara

Menurut Berger (dalam Kriyantono, 2009:98) wawancara adalah informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek). Percakapan dalam wawancara ditujukan kepada *informan key* dan dimaksudkan sebagai percakapan yang bertujuan untuk mengetahui informasi mendalam mengenai data yang sudah diobservasi yakni “Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau”.

Wawancara dalam riset kualitatif disebut wawancara mendalam (*dept interview*) atau wawancara intensif dan kebanyakan tak berstruktur. Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

b. Observasi

Kriyantono (2009:108) mengemukakan Metode observasi adalah kegiatan mengamati suatu objek secara langsung tanpa mediator untuk melihat secara dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. dengan metode ini, peneliti tidak hanya melihat perilaku verbal namun juga perilaku non verbal dari objek penelitian. Menurut Wahidmurni (2010:32) observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dengan jalan mengadakan pengamatan yang disertai dengan pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran yang dilakukan secara

langsung pada lokasi yang menjadi objek penelitian Mulai dari bahasa percakapannya, hingga macam-macam alat yang digunakan objek penelitian dalam interaksinya sehari-hari.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi non partisipan, yaitu metode observasi dimana peneliti hanya bertindak mengobservasi tanpa ikut terjun melakukan aktivitas seperti yang dilakukan kelompok yang diriset, baik kehadirannya diketahui atau tidak. Tujuan dari observasi adalah untuk mendiskripsikan setting, kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat di dalam kegiatan, waktu kegiatan dan makna yang diberikan oleh para pelaku yang diamati tentang peristiwa yang bersangkutan

c. Dokumentasi

Pada penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang berupa dokumen atau catatan-catatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yang meliputi salinan putusan, struktur organisasi, prosedur berperkara, dan dokumen yang terkait lainnya. Dokumen ini penulis gunakan untuk mendapatkan data-data yang berupa catatan-catatan yang tersimpan dari dokumen yang penulis perlukan untuk mendapatkan informasi yang belum penulis dapati ketika melakukan wawancara dan observasi.

Cara pengumpulan data yang diperoleh dari catatan (data) yang telah tersedia atau telah dibuat oleh pihak lain (Kriyantono, 2009:99). Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data berupa arsip atau dokumen lain yang mendukung, mengenai gambaran umum tentang yakni “Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau”.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2007 : 307), Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun sendiri langsung ke lapangan untuk melakukan pengumpulan data, analisis data dan kesimpulan. Sebagaimana dinyatakan oleh Nasution (1988) dalam Sugiyono (2007 : 306) dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

a) Penyusunan pedoman wawancara

Penyusunan pedoman wawancara merupakan hal penting yang dipersiapkan sebelum melakukan pengumpulan data dengan wawancara. Dengan adanya pedoman wawancara, maka wawancara yang dilaksanakan dapat mempermudah aspek-aspek yang digali dan diteliti secara mendalam dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang diperlukan. Sehingga, peneliti menemukan fakta-fakta dan informasi yang dibutuhkan. Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian

ini, yaitu tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran dan hambatan yang dialami dalam melayani pembuatan akta kelahiran.

b) Penyusunan pedoman observasi

Penyusunan pedoman observasi meliputi indikator dan sub indikator apa saja yang akan diamati dan dilihat secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, pedoman observasi yang disusun mengacu pada indicator pelayanan apakah sesuai dengan yang dijalankan. Peneliti akan mengamati pada saat lokasi penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses akhir dalam penelitian untuk melakukan olah data dan mendapatkan hasil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2007 : 337), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang kredibel. Berdasarkan pernyataan Sugiyono tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sehingga diperoleh data yang kredibel.

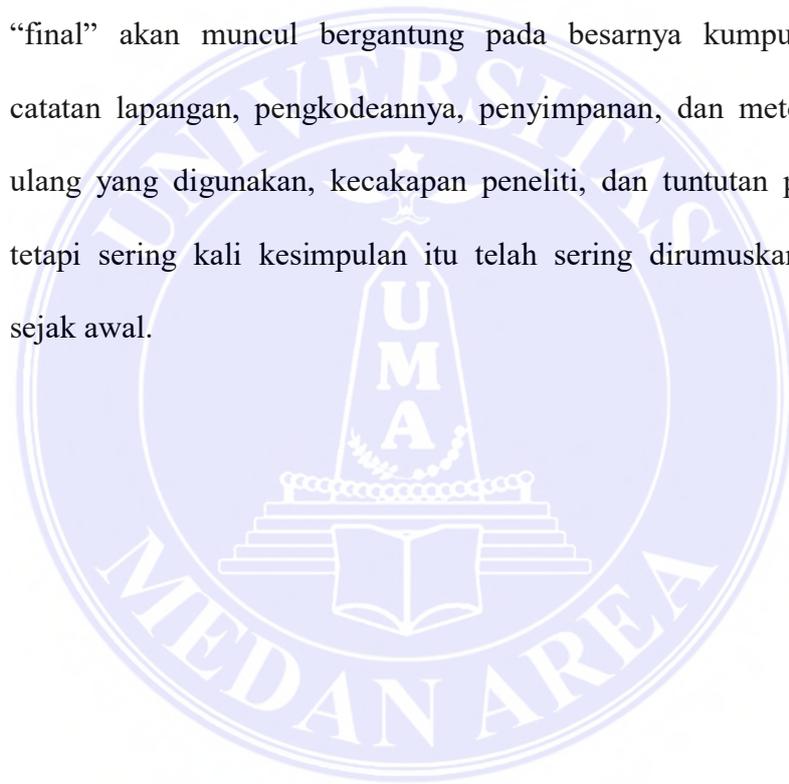
Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2007 : 337) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display* dan

conclusion drawing/verification.

- a. Data *reduction* (reduksi data), berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- b. Penyajian data (*display data*) Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Silalahi, 2009: 340). Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang
- c. kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis. Kegiatan ini bertujuan untuk mengorganisasikan data dengan uraian singkat dan tersusun dalam pola saling berhubungan sehingga data mudah di pahami

dan disajikan.

- d. Verifikasi/penarikan kesimpulan. Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan-kesimpulan “final” akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam menerapkan penerbitan akta kelahiran berbasis TTE (Tanda Tangan Elektronik), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Disdukcapil Kabupaten Siak berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk mrnciptakan *good government*.
- b. Dalam menciptakan *good government* pemerintah menciptakan metode baru dengan memanfaatkan teknologi yang sudah berkembang saat ini, yaitu akta kelahiran berbasis TTE (Tanda Tangan Elektronik). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak mengalami beberapa kendala dalam proses penerapannya namun masih bisa diatasi dan akan memperbaiki kendala-kendala yang terjadi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang dapat dikemukakan peneliti, yaitu:

- a. Perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai pelayanan dalam menciptakan *good government* sehingga akan dapat melahirkan konsep

terkait peningkatan pelayanan guna menciptakan *good government* dengan menggunakan teknologi yang sedang berkembang saat ini.

- b. Kepada pihak Pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak agar mengevaluasi pelayanan yang diberikan para pegawai kepada masyarakat terkhusus dengan kesopanan, keramahan para pegawai.
- c. Kepada lembaga-lembaga pemerintahan agar dapat menerapkan SOP pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Kepada masyarakat untuk lebih mencari informasi mengenai keputusan-keputusan pemerintah yang berkaitan dengan *good government* agar lebih *update* dan dapat benar-benar merasakan manfaat yang diharapkan pemerintah.
- e. Kepada peneliti selanjutnya agar lebih mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan guna praktik *good government*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Purwanto. 2005. *Pelayanan Publik Partisipatif Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang : Widya Karya.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Gadjah Mada
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendikia: Surabaya.
- Rusli, Alexander (ed). 2004. *Telematika Indonesia: Kebijakan dan Perkembangan. Tim Koordinasi Telematika Indonesia Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia*. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta
- Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wahidmurni. 2010. *Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta : Nuha Litera

JURNAL:

- Hole, Erick S. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Vol 17, Nomor 3.
- Karmani, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*. Universitas Andalas Padang. Vol 2, Nomor 3. Padang
- Maryam, Neneng Siti. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Politeknik Kridatama Bandung. Volume VI, Nomor 1. Bandung

Pratama, M Hamdani. 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi Uptd Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*. Universitas Airlangga. Vol 3 No 3

Rinaldi, Rudi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*. Vol 1 No. 1

Setiawan, Hari Harjanto. 2017. *Akta Kelahiran Sebagai Hak Identitas Diri Kewarganegaraan Anak*. Vol 17 Nomor 1.

Sirait, Ronald Sakti. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Kota Medan)*.

Wakhid, Ali Abdul. 2017. *Refoemasi Pelayanan Publik Indonesia*. Universitas Islam Nusantara Raden Intan Lampung. Vol 14 No 1

UNDANG-UNDANG

MENPAN Nomor 7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan

MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas

MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

PEMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring

PERDA Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Pelayanan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Pasal 165 Tahun 1941 Nomor 84

WEBSITE

Disdukcapil.go.id



LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA INFORMAN I

Nama : Wan Fakhruddin S.Sos

Jabatan : Kepala UPTD

1. Apa saja yang menjadi tanggung jawab disdukcapil?

Jawaban:

Menyusun rencana kegiatan kerja, melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, mengelola data serta menerbitkan Akta Kelahiran, Akta kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, perekaman e-KTP, serta penerbitan e-KTP dan masih banyak lagi. Tapi untuk saat ini kami hanya bisa menerbitkan akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian serta perekaman e-KTP, dan untuk mencetaknya juga masih dilakukan oleh catatan sipil pusat yang berada di Kabupaten.

2. Seberapa pentingkah pelayanan bagi disdukcapil?

Jawaban:

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Jadi kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan berusaha memberikan informasi dan data yang diperlukan untuk pembuatan akta ataupun KTP dengan jelas dan lugas. Serta berusaha tepat waktu dalam memberikan Akta atau KTP yang telah selesai kami olah, tanpa meminta imbalan apapun untuk apa yang telah ditugaskan oleh kami.

3. Seberapa pentingkah masyarakat dalam memiliki akta? Apa sanksi yang akan didapat jika tidak mengurus akta kelahiran

Jawaban:

Sangat penting, sebagai contoh:

- a. Untuk menentukan status kewargaan dan status hukum seseorang
- b. Sebagai data awal yang memiliki kekuatan hukum yang benar dan tepat untuk penulisan ijazah, KTP, SIM dsb
- c. sebagai syarat mencari pekerjaan
- d. Sebagai syarat perkawinan
- e. Sebagai syarat melanjutkan pendidikan
- f. Sebagai syarat pembuatan paspor
- g. Sebagai syarat mengurus tunjangan bagi anak PNS/TNI/POLRI
- h. Sebagai syarat mengurus pencairan asuransi
- i. Sebagai syarat mengurus hak ikhwal warisan.

Sebagai contoh banyak yang datang capil untuk mengurus akta kelahiran, bahkan orang yang sudah berusia 30 tahun keatas baru ada yang mengurus akta kelahiran dengan alasan akta kelahiran yang mereka punya sudah hilang ataupun rusak, dan ada juga yang sama sekali tidak mengetahui seberapa pentingnya akta kelahiran bagi mereka, jadi kalau dibilang seberapa penting, akta kelahiran ini merupakan dokumen penting dan data diri paling awal yang dimiliki sejak dia lahir.

4. Bagaimana pelayanan yang dilakukan disdukcapil siak dalam pembuatan akta kelahiran? Adakah SOP tertentu?

Jawaban:

Untuk itu kami melakukan SOP yg ditetapkan seperti dengan melakukan pelayan, apabila ada yang datang ingin mengurus berkas kami tanyakan terlebih dahulu, seperti "selamat pagi, selamat siang, apakah ada yg bisa kami bantu Bu/Pak. Barulah setelah itu kami memberitahu apa apa saja yang menjadi syarat pembuatan akta.

5. Apakah pelayanan pembuatan akta elektronik memiliki SOP yang berbeda dari sebelumnya?

Jawaban:

Untuk pelayanannya tidak ada yang berbeda, sama saja dengan yang manual, tetap memberikan berkas-berkas yang diperlukan, seperti fotokopi KTP kedua

orang tua, fotokopi KTP kedua orang saksi, fotokopi KK, fotokopi buku nikah yang sudah dilegalisir oleh KUA, atau untuk yang nasrani fotokopi akta perkawinan kedua orang tuanya, dan juga surat dari bidan atau dokter yang asli dan mengisi formulir yg sudah disediakan oleh capil. Untuk yang berbeda hanya saja proses pembuatannya saja. Untuk dalam pelayanan kami masih melakukannya manual, belum dengan sistem elektronik yang mungkin sudah digunakan di dinas kependudukan catatan sipil lainnya.

6. Bagaimana Proses pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Persyaratan pemohon Akte kelahiran wajib menyerahkan beberapa berkas seperti, Surat Kelahiran dari Dokter /Bidan/Penolong kelahiran, fotokopi KK orangtua, fotokopi KTP orangtua, Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orangtua, fotokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi. Untuk prosedur dan tatacaranya penduduk mengisi Formulir Surat Keterangan Kelahiran (Formulir F-2.01) dengan dilampirkan berkas persyaratan, pejabat Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencatat dalam Buku Register Akta Kelahiran dan Menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

7. Apakah pembuatan akta berbasis ttd elektronik mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta?

Jawaban:

Untuk awal sekali penerapannya kami cukup kesulitan karena banyak kendala dan banyak akta yang jadi tertunda penerbitannya, dikarenakan permasalahan jaringan dari pusat dan ada juga yang seharusnya di tanda tangani oleh Kepala UPT disduk capil Kecamatan Kandis, malah tertanda tangani oleh Kepala Disdukcapil pusat yang berada di kabupaten Siak. Dan banyak juga warga yang mengeluh atas keterlambatan ini, yg seharusnya selesai 2 minggu *malah ngaret* sampai 1 bulan lebih. Dikarena transisi dari manual ke ttd elektronik ini tapi untum saat ini sudah berjalan lancar dan sngat mempermudah kami dalam penerbitan akta kelahiran berbasis ttd elektronik ini.

8. Apakah masyarakat menyambut dengan antusias dalam perkembangan pelayanan yang diberikan pemerintah ini?

Jawaban:

Sebagian besar dari mereka terkejut dengan adanya ttd elektronik ini yang dimana kertasnya saja sudah sangat berbeda, untuk ttd elektronik ini hanya berupa kertas HVS yang seperti di fotokopi, namun ada juga yang sangat antusias karena mereka tidak perlu lagi *repot-repot* untuk *memfotokopi* akta dan melegalisirnya lagi ke kantor capil melainkan mereka hanya perlu banyak-banyak memfotokopi akta dan yang difotokopi sudah sama dengan aslinya. Jadi tidak perlu lagi untuk legislasi. Jadi ada yang sangat antusias namun ada juga yang kecewa dengan bentuk berkasnya yang hanya berupa kertas HVS yang seperti di fotokopi.

9. Apa saja keunggulan dalam pembuatan akta kelahiran berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Didalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 Pasal 18 ayat (6) dijelaskan bahwa : "Dalam hal Dokumen Kependudukan dengan format digital dan sudah ditandatangani secara elektronik dan KTP Elektronik tidak memerlukan pelayanan legalisir". Tapi, untuk hal itu kami masih membuka pelayanan untuk melegalisir bagi masyarakat yg memegang berkas atau dokumen model lama atau dengan tanda tangan model manual.

10. Bagaimana tingkat akurasi data pada akta kelahiran berbasis elektronik?

Apakah meminimalisir terjadinya kesalahan pada data?

Jawaban:

Untuk saat ini masih berjalan dengan baik dan tidak ada kesalahan dalam data, dan bisa dibilang cukup akurat, dan kabar baiknya untuk saat ini belum ada complain dari masyarakat terkait ttd elektronik ini.

11. Adakah masyarakat yang mengalami kesulitan ketika mengurus pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Seperti yang sebelumnya sudah saya jelaskan, bahwa untuk prosedur pengajuan dokumen masih seperti biasanya, namun untuk waktu pengambilan akta yang cukup mengganggu kenyamanan masyarakat dikarenakan pada awal perubahan ttd elektronik banyak dokumen yang *mandek* dan mereka bolak balik datang ke kantor untuk menanyakan kapan akta mereka selesai. Dikarenakan sistem dari pusat yg lumayan terganggu pada awal-awal.

12. Selain mempermudah proses pembuatan, apakah keunggulan pelayanan lainnya yg dapat diberikan?

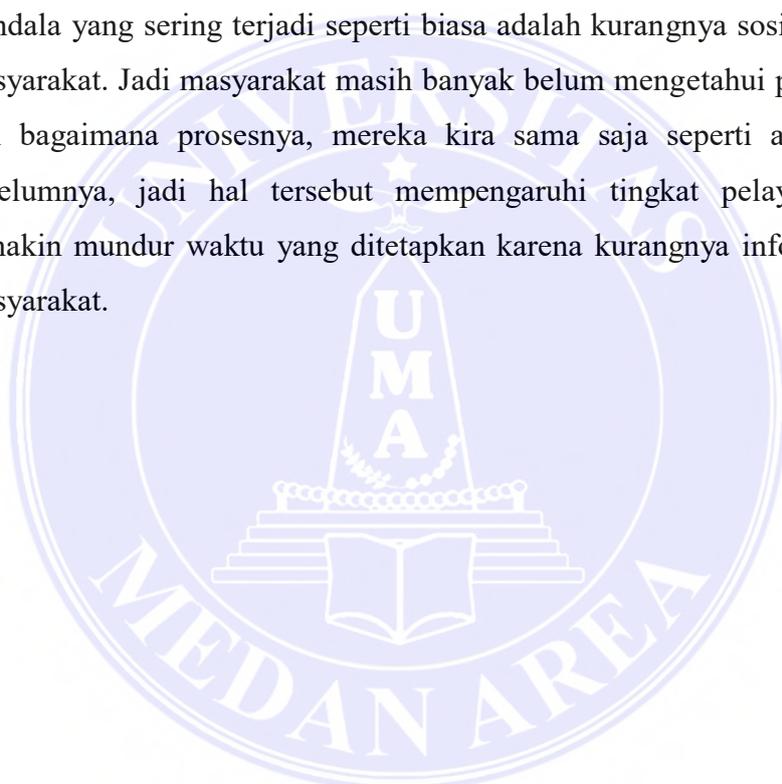
Jawaban:

Mempermudah itu sudah mencakup keseluruhan manfaat yang dapat dirasakan masyarakat. Banyak manfaat yang didapat dengan penerapan e-akta ini

13. Apakah kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Kendala yang sering terjadi seperti biasa adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Jadi masyarakat masih banyak belum mengetahui persyaratannya dan bagaimana prosesnya, mereka kira sama saja seperti akta yang ada sebelumnya, jadi hal tersebut mempengaruhi tingkat pelayanan, seperti semakin mundur waktu yang ditetapkan karena kurangnya informasi kepada masyarakat.



LAMPIRAN B

HASIL WAWANCARA INFORMAN II

Nama : Tengku Syahri Maiza Aula

Jabatan : Operator

1. Apa saja yang menjadi tanggung jawab disdukcapil?

Jawaban:

Tanggung jawab yang utama dan diketahui masyarakat adalah mengurus administrasi, surat-menyurat, berkas kependudukan masyarakat di suatu wilayah. *Job desk* tersebut sangat luas dan jika di rinci bisa sangat banyak, tapi inti dari tanggung jawab disdukcapil seperti yang saya sebutkan tadi.

2. Seberapa pentingkah pelayanan bagi disdukcapil?

Jawaban:

Pelayanan bagi disdukcapil tentunya sangat penting. Semua hal yang berhubungan dengan pemerintahan tentunya mengedepankan bidang pelayanan, karena memang menjadi tempat satu-satunya yang menangani suatu hal bagi masyarakat. Maksud saya, dimana lagi masyarakat bisa mengurus berkas kependudukan? memang hanya di capil, maka dari itu pegawai capil diharap memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

3. Seberapa pentingkah masyarakat dalam memiliki akta? Apa sanksi yang akan didapat jika tidak mengurus akta kelahiran

Jawaban:

Akta kelahiran ini sebagai status identitas bagi seseorang. Jadi jika tidak memiliki akta ya tidak memiliki identitas diri, bagaimana dia jika ingin mengurus keperluan yang membutuhkan identitas diri jika tidak memiliki akta kelahiran. Sanksi yang mereka dapat itu pasti mereka rasakan sendiri, seperti kesulitan mengurus hal-hal yang membutuhkan identitas diri. Tentunya pada kehidupan sehari-hari banyak kegiatan yang membutuhkan identitas diri.

4. Bagaimana pelayanan yang dilakukan disdukcapil siak dalam pembuatan akta kelahiran? Adakah SOP tertentu?

Jawaban:

SOP yang kami jalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan. Karena disdukcapil adalah salah satu lembaga pemerintah, maka tolak ukur dari semua kegiatan tentunya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

5. Apakah pelayanan pembuatan akta elektronik memiliki SOP yang berbeda dari sebelumnya?

Jawaban:

SOP tidak ada yang berubah kecuali pemerintah sendiri yang merubah/menambahkan dalam PERPU. Pegawai tidak memiliki kuasa untuk mengubah SOP, yang diubah hanya proses dalam pengurusan akta tersebut.

6. Bagaimana Proses pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Proses pembuatannya hampir sama dengan akta manual. Membutuhkan berkas KTP kedua orangtua yang berbasis elektronik juga, kemudian membutuhkan fotokopi buku nikah orangtua. Setelah semua berkas lengkap, akan diproses pihak pegawai dengan mendaftarkan data anak dan kemudian menerbitkan akta berbasis elektronik tersebut.

7. Apakah pembuatan akta berbasis ttd elektronik mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta?

Jawaban:

Akta berbasis elektronik ini *kan* terbilang masih baru, tentunya para pegawai serta masyarakat pun masih beradaptasi. Nanti kedepannya jika sudah stabil pasti akta ini mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanannya, sama saja seperti akta sebelumnya yang menjadi perbedaan memang mengurangi sedikit *job desk* mereka karna ttd telah berbasis elektronik.

8. Apakah masyarakat menyambut dengan antusias dalam perkembangan pelayanan yang diberikan pemerintah ini?

Jawaban:

Masyarakat terlihat antusias karena telah disosialisasikan bahwa akta berbasis elektronik ini akan memberikan banyak kemudahan seperti e-KTP. Namun memang masih banyak lembaga pemerintah yang belum benar-benar memanfaatkan berkas-berkas berbasis elektronik, maka masyarakat tetap

harus menggunakan fotokopi sebagai salinan berkas ketika mengurus sesuatu. Padahal jika berkas berbasis elektronik digunakan sesuai keunggulannya, akan mendapatkan banyak manfaat dan kemudahan.

9. Apa saja keunggulan dalam pembuatan akta kelahiran berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Seperti yang sudah saya katakan tadi, keunggulannya banyak, namun memang masih banyak masyarakat dan pegawai yang masih beradaptasi. *Human error* itu kan biasa. Tapi tentunya banyak keunggulan yang memang dirasakan salah satunya mempercepat proses pembuatan akta.

10. Bagaimana tingkat akurasi data pada akta kelahiran berbasis elektronik? Apakah meminimalisir terjadinya kesalahan pada data?

Jawaban:

Akta berbasis elektronik ini sebenarnya untuk memudahkan kita dalam mengurus berkas-berkas yang memerlukan identitas diri kelahiran. Jadi meminimalisir adanya fotokopi-fotokopi yang membuat bertumpuknya kertas-kertas kemudian tidak ramah lingkungan. Ini sudah banyak diterapkan diluar negeri, memang kita saja yang sedikit lambat. Jadi tingkat akurasi pastinya sama saja dengan akta sebelumnya, jika tidak akurat itu biasanya karena *human error* pada saat menginput ataupun masyarakat yang salah dalam mengisi formular.

11. Adakah masyarakat yang mengalami kesulitan ketika mengurus pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Tidak mengalami kesulitan, karena pasti dibantu oleh pihak kita dalam mengurusnya. Sebelum mengurus akta, masyarakat sudah bisa melihat apa saja persyaratannya di bagian informasi, jika ada berkas yang tidak ada ataupun kendala bisa ditanyakan langsung ke pegawai. Jadi dalam pelayanan ini kami menjamin masyarakat agar tidak mengalami kesulitan.

12. Selain mempermudah proses pembuatan, apakah keunggulan pelayanan lainnya yg dapat diberikan?

Jawaban:

Keunggulan lainnya adalah kita mendukung gerakan ramah lingkungan. Dengan adanya akta berbasis elektronik akan mengurangi jumlah pemakaian kertas dan kita menjadi salah satu negara yang memanfaatkan teknologi yang telah berkembang pesat ini. Ini harapan semua masyarakat serta pemerintah, semoga kedepannya dapat benar-benar menggunakan keunggulan dari berkas-berkas yang berbasis elektronik.

13. Apakah kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Tidak banyak kendala yang terjadi jika telah melakukan edukasi dan informasi kepada masyarakat.



LAMPIRAN C

HASIL WAWANCARA INFORMAN III

Nama : Sumantri S.Sos

Jabatan : Pelayanan Pembuatan Akta

1. Apa saja yang menjadi tanggung jawab disdukcapil?

Jawaban:

Disini tempat masyarakat membuat akta, kartu keluarga, surat-surat identitas pembuatannya *ya* disini. Hal-hal yang berkaitan surat itu menjadi tanggung jawab disdukcapil sendiri.

2. Seberapa pentingkah pelayanan bagi disdukcapil?

Jawaban:

Pelayanan pastinya sangat penting. Karena disini para pegawai dilihat dari kualitas pelayanannya. Capil *kan* salah satu lembaga pemerintahan, pastinya mengedepankan pelayanan, mengayomi masyarakat agar mempermudah dan membantu proses pembuatan surat menyurat ini.

3. Seberapa pentingkah masyarakat dalam memiliki akta? Apa sanksi yang akan didapat jika tidak mengurus akta kelahiran

Jawaban:

Sangat penting, karena akta itu adalah idenitas pertama seorang anak ketika lahir. *Kalau* tidak memiliki akta, berarti tidak memiliki identitas diri. *Kalau* tidak memiliki identitas diri, akan menghambat anak tersebut mendapatkan hak-haknya. Hak untuk mendapatkan pendidikan, hak untuk mendapatkan fasilitas-fasilitas lain yang disediakan pemerintah.

4. Bagaimana pelayanan yang dilakukan disdukcapil siak dalam pembuatan akta kelahiran? Adakah SOP tertentu?

Jawaban:

Pelayanan akan kami kerahkan sepenuhnya. Memberikan yang terbaik bagi masyarakat mulai dari proses pertama datang, hingga selesainya proses surat-menysurat. SOP yang digunakan sesuai dengan aturan yang sudah ada.

5. Apakah pelayanan pembuatan akta elektronik memiliki SOP yang berbeda dari sebelumnya?

Jawaban:

SOP pelayanan tidak berubah, mengikuti aturan yang berlaku

6. Bagaimana Proses pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Proses pembuatan akta hampir sama dengan akta manual sebelumnya, yang membedakan hanya jenis akta sudah memiliki *barcode* yang nanti kedepannya bisa mempermudah kita semua ketika mengurus sesuatu yang membutuhkan identitas diri.

7. Apakah pembuatan akta berbasis ttd elektronik mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta?

Jawaban:

Iya perubahan akta berbasis ttd elektronik ini dijalankan pemerintah dengan tujuan mempermudah semua pihak. Nantinya kami para pegawai akan dimudahkan dengan hanya proses *scan barcode*.

8. Apakah masyarakat menyambut dengan antusias dalam perkembangan pelayanan yang diberikan pemerintah ini?

Jawaban:

Antusias masyarakat *ya* sama saja. Mereka *kan* hanya mengikuti peraturan yang sedang berlaku, tapi mereka akan memahami manfaat-manfaat nantinya.

9. Apa saja keunggulan dalam pembuatan akta kelahiran berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Pembuatan akan diharapkan lebih cepat, lebih mudah.

10. Bagaimana tingkat akurasi data pada akta kelahiran berbasis elektronik?

Apakah meminimalisir terjadinya kesalahan pada data?

Jawaban:

Tingkat keakurat lebih baik karena dibantu dengan kecanggihan teknologi.

11. Adakah masyarakat yang mengalami kesulitan ketika mengurus pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Ada yang mengalami kesulitan pastinya kita akan bantu. Itu salah satu bentuk pelayanan dari kami, maka setiap masyarakat yang mengalami kesulitan akan diarahkan oleh petugas dan memberikan solusi bagi masyarakat.

12. Selain mempermudah proses pembuatan, apakah keunggulan pelayanan lainnya yg dapat diberikan?

Jawaban:

Pemanfaatan teknologi menjadi suatu bentuk semakin baiknya tata negara kita. Hal tersebut merupakan suatu bentuk keunggulan pelayanan pemerintah. Meskipun sedikit tertinggal, namun kita berusaha menggunakan pemanfaatan teknologi untuk mempermudah proses-proses keseharian seperti negara-negara maju.

13. Apakah kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Kendala bisa dari berbagai faktor, bisa dari masyarakat yang sulit memahami ataupun masyarakat yang tidak memiliki persyaratan-persyaratan dalam proses pembuatan akta.

LAMPIRAN D

HASIL WAWANCARA INFORMAN IV

Nama : Jon Heriyanto

Jabatan : Kasubag

1. Apa saja yang menjadi tanggung jawab disdukcapil?

Jawaban:

Disdukcapil memiliki banyak tanggung jawab sebagai tempat pembuatan berkas identitas masyarakat.

2. Seberapa pentingkah pelayanan bagi disdukcapil?

Jawaban:

Pelayanan merupakan suatu hal terdepan bagi dukcapil karena sesuai dengan fungsinya, dukcapil merupakan tempat masyarakat mengurus berkas identitas.

3. Seberapa pentingkah masyarakat dalam memiliki akta? Apa sanksi yang akan didapat jika tidak mengurus akta kelahiran

Jawaban:

Akta kelahiran harus dimiliki oleh seluruh masyarakat karena merupakan sebuah identitas diri dan menjadi bahan persyaratan dalam mengurus hal-hal yang berhubungan dengan keseharian kita.

4. Bagaimana pelayanan yang dilakukan disdukcapil saat ini dalam pembuatan akta kelahiran? Adakah SOP tertentu?

Jawaban:

SOP yang kita gunakan adalah menyapa masyarakat ketika datang, menanyakan apakah yang bisa dibantu, memberikan masyarakat informasi mengenai suatu persyaratan pembuatan berkas, lalu akan memberikan solusi ketika mereka mendapati kendala seperti ketidaklengkapan berkas yang dimiliki dan sebagainya.

5. Apakah pelayanan pembuatan akta elektronik memiliki SOP yang berbeda dari sebelumnya?

Jawaban:

Tidak ada, SOP akan tetap sama sesuai dengan yang sudah ditetapkan.

6. Bagaimana Proses pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Pembuatan akta hampir sama. Persyaratan juga tetap sama, hanya saja ttd berbasis elektronik.

7. Apakah pembuatan akta berbasis ttd elektronik mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta?

Jawaban:

Proses pembuatannya sama saja, fungsi akta berbasis ttd elektronik nantinya akan mempermudah masyarakat. Jadi keunggulan yang diberikan lebih ke masyarakat, bukan pegawai. *Nah* itulah salah satu contoh perkembangan pelayanan yang diberikan pemerintah, kami berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih baik lagi.

8. Apakah masyarakat menyambut dengan antusias dalam perkembangan pelayanan yang diberikan pemerintah ini?

Jawaban:

Kebanyakan masyarakat yang paham akan menyambut antusias, karena memang tujuannya adalah memanfaatkan teknologi dan mempermudah proses kedepannya.

9. Apa saja keunggulan dalam pembuatan akta kelahiran berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Keunggulannya lebih terlihat ke pemanfaatan nantinya, kalau untuk pembuatan hampir sama saja seperti sebelumnya.

10. Bagaimana tingkat akurasi data pada akta kelahiran berbasis elektronik?

Apakah meminimalisir terjadinya kesalahan pada data?

Jawaban:

Sebelum akta berbasis ttd elektronik, pemerintah pun berusaha memberikan tingkat akurasi yang tinggi. Jadi akurasi akan selalu ditingkatkan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang fatal.

11. Adakah masyarakat yang mengalami kesulitan ketika mengurus pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Sejauh ini masih aman, karena akan selalu diberikan solusi dari para pegawai dukcapil.

12. Selain mempermudah proses pembuatan, apakah keunggulan pelayanan lainnya yg dapat diberikan?

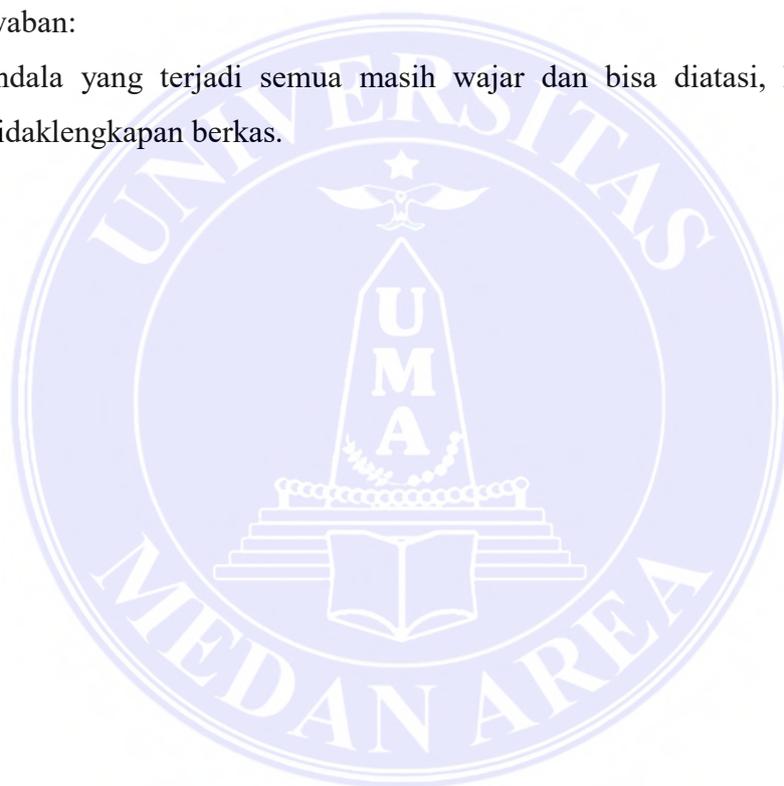
Jawaban:

Keunggulannya adalah lebih canggih daripada proses administrasi jaman dahulu.

13. Apakah kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

Kendala yang terjadi semua masih wajar dan bisa diatasi, hanya sebatas ketidaklengkapan berkas.



LAMPIRAN E

HASIL WAWANCARA INFORMAN V

Nama : Khairul Ilmi

1. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan disdukcapil Siak?

Jawaban:

Pelayanan yang saya dapatkan cukup baik, pegawai cukup ramah dan membantu dalam proses pengurusan berkas. Saya cukup dimudahkan dalam proses ini

2. Apakah kendala pelayanan yang diberikan disdukcapil Siak yang anda rasakan?

Jawaban:

Kendala yang saya alami karena masa pandemi ini saya rasa jadi sedikit lebih lambat, mungkin karena sebagian aktifitas kerja dibatasi.

3. Bagaimana manfaat pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Manfaatnya belum saya rasakan

4. Adakah anda rasakan perbedaan dalam proses pembuatan akta berbasis ttd elektronik dengan sebelumnya?

Tidak ada, waktu mengurus pembuatan akta anak pertama saya prosesnya sama saja.

5. Apakah anda dimudahkan dengan adanya akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Untuk itu belum saya rasakan, namun yang saya ketahui memang cukup bermanfaat kedepannya jika akta sudah memiliki ttd elektronik.

LAMPIRAN F

HASIL WAWANCARA INFORMAN VI

Nama : Fatimah Nur

1. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan disdukcapil Siak?

Jawaban:

Pelayanannya menurut saya standar, seperti pelayanan lembaga pemerintahan pada umumnya. Saya tetap dilayani, namun menurut saya *kalau* lembaga pemerintahan ini memang sedikit berbeda dengan swasta *ya*. Dari segi keramahan, kalau di lembaga pemerintahan *gak* terlalu harus senyum sapa pegawainya. Namun *ya* tidak buruk juga *sih* pengalaman saya.

2. Apakah kendala pelayanan yang diberikan disdukcapil Siak yang anda rasakan?

Jawaban:

Untuk saat ini tidak ada kendala khusus *ya*. Tapi *kalau gak* lagi pandemi seperti ini pasti disini *rame kali*, pasti desak-desakan dan tidak terkendali. Ruangan jadi panas dan pegawainya bisa *ketus*.

3. Bagaimana manfaat pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Manfaatnya saya belum merasakannya, tapi karena ini sudah diwajibkan urus apa-apa jadi lebih mudah. Bukan hanya akta, tapi KK *udah* seperti ini juga *kan*.

4. Adakah anda rasakan perbedaan dalam proses pembuatan akta berbasis ttd elektronik dengan sebelumnya?

Perbedaan untuk persyaratannya tidak ada.

5. Apakah anda dimudahkan dengan adanya akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Saya yakin nantinya akan dimudahkan, karena ini salah satu program pemerintah untuk mempermudah masyarakat juga.

LAMPIRAN G

HASIL WAWANCARA INFORMAN VII

Nama : Nani Susanti

1. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan disdukcapil Siak?

Jawaban:

Pelayanannya menurut saya *lumayan*. Untuk pembuatan akta kali ini cukup sigap dan cepat siap.

2. Apakah kendala pelayanan yang diberikan disdukcapil Siak yang anda rasakan?

Jawaban:

Tidak ada kendala khusus, tapi ruangan disini cukup kecil jadi jika mengantri lama cukup sempit.

3. Bagaimana manfaat pembuatan akta berbasis ttd elektronik?

Saya belum terlalu paham apa manfaat akta *kaya gini*. Ikut peraturan yang ada *aja*.

4. Adakah anda rasakan perbedaan dalam proses pembuatan akta berbasis ttd elektronik dengan sebelumnya?

Ini kali pertama saya dalam pembuatan akta, karena ini anak pertama saya.

5. Apakah anda dimudahkan dengan adanya akta berbasis ttd elektronik?

Jawaban:

Belum saya rasakan.

LAMPIRAN H

DOKUMENTASI





Kartu Keluarga Akta KTP-el

Dan Dokumen lainnya yang sudah menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) Tidak perlu lagi legalisir

PERMENDAGRI NO 104 TAHUN 2019

ZUDAN A. F. DIRJEN DUKCAPIL

DUKCAPIL GO DIGITAL

#GISA GERAKAN INDONESIA SADAR AKRIBUDUK

DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KEMENTERIAN DALAM NEGERI

dukcapil.kemendagri.go.id | Halo Dukcapil 1500537 | kemendagri.lapangan.go.id