

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Suatu pemerintahan memiliki cita-cita untuk menyejahterakan rakyatnya dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin, sama halnya seperti Negara Kesatuan Republik Indonesia yang bercita-cita untuk bisa mewujudkan kegiatan dan rangkaian dalam rangka Pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai pada peraturan Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 yang berbunyi :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada warga negaranya. Eksistensi pemerintah tidak hanya mengatur serta menciptakan prosedur-prosedur belaka, akan tetapi mengedepankan pelayanan efektif kepada masyarakat dan pelayanan publik akan menjadi salah satu indikator untuk penilaian terhadap pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pelayanan publik ialah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara, pelayanan publik dapat dikategorikan efektif jika masyarakat telah mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang cepat,

singkat, tepat, serta memuaskan.¹ Dalam pelaksanaan otonomi di daerah yang memberikan kewenangan kepada kabupaten serta kota dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintah pelayanan publik kepada masyarakat, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau rangkaian menitikberatkan pada upaya memberikan sesuatu yang terbaik bagi orang lain. Dalam arti sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun kemitraan dengan swasta. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.²

Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini.³ Berkaitan dengan pelayanan publik, kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Pelaksanaan otonomi daerah memberikan kewenangan besar kepada kabupaten dan kota untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan kewenangan ini daerah memiliki peluang untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan sesuai

¹ Sirajuddin, Didik Sukrino, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*, (Malang:Setara Press, 2012), hlm. 3

²Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal.3

³ Sirajuddin, Didik Sukrino, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*, (Malang:Setara Press, 2012), hlm. 4

dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat, Oleh karena itu salah satu indikator penting dari keberhasilan otonomi daerah adalah implikasinya terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.⁴

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik didukung oleh peraturan perundang-undangan atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini, dapat kita ketahui bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan dengan tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang. Pemerintah harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan KTP, sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, BPKB, STNK, IMB, paspor dan sebagainya.
- b) Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan listrik, penyediaan air bersih.

⁴Dwiyanto Agus, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2003,) hlm. 81

- c) Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang mendatangkan manfaat bagi penggunanya, misalnya: pelayanan kesehatan dan pelayanan perbankan
- d) Pelayanan regulatif, yaitu pelayanan melalui penegak hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang menganut sendi-sendi kehidupan masyarakat.⁵

Pelayanan publik berkaitan dengan administrasi kependudukan merupakan hal penting yang sering kali diterbitkan oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 1 yang berbunyi :

“Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Setiap penduduk atau masyarakat mempunyai peristiwa-peristiwa penting yang terjadi dalam kehidupannya. Peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan manusia wajib dicatatkan, seperti peristiwa kelahiran, kematian, lahir-mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan status perkawinan, pembatalan perkawinan, pembatalan perceraian dan peristiwa penting lainnya. Perlu dicatat peristiwa penting tersebut sebagai bukti untuk memberikan identitas warga negara.⁶

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pada bidang pelayanan administrasi kependudukan yaitu mengeluarkan akta kelahiran yang merupakan data yang sangat penting dimiliki oleh seseorang.

⁵ Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, (Klaten: Lakeisha, 2021), hlm. 106

⁶ Sofyan Anwar Mufid, *Ekologi Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.186

Pencatatan peristiwa atau kejadian penting individu pada register akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berarti menyimpan dokumen status kependudukan dengan jaminan kepastian hukum yang dimiliki seseorang dalam status kewarganegaraannya.⁷

Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, Maka perlu adanya bukti-bukti otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa Akta Kelahiran adalah penting kedudukannya di depan hukum untuk membuktikan identitas diri kewarganegaraan seorang anak yang merupakan hak bagi setiap anak yang baru dilahirkan. Terdapat sejumlah manfaat atau arti penting dari kepemilikan Akta Kelahiran.

1. Menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya.
2. Sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak. Ketiga, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak.
3. Menjadi bukti sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya.

⁷ Eko Kurnia Putri, Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Jurnal Natapraja Vol. 6, No. 1, Mei 2018, hlm.71

4. Mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual.
5. Sebagai salah satu instrumen hak anak, karena anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.⁸

Akta kelahiran merupakan sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga, dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara karena sampai saat ini masih Sangat banyak penduduk mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kelahiran. Akta Kelahiran wajib dimiliki bagi penduduk yang mengalami peristiwa kelahiran, di samping itu Akta Kelahiran sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang.

Tabel 1.1
Penerbitan Akta Kelahiran Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi Menurut Kecamatan

NO	Nama Kecamatan	Akte kelahiran	Belum memiliki akte
1	Mestong	10 874	1 191
2	Sungai Bahar	8 600	335
3	Bahar Selatan	5 410	(122)
4	Bahar Utara	4 088	(26)
5	Kumpeh Ulu	15 830	2 855
6	Sungai Gelam	19 069	2 340
7	Kumpeh	6 351	1 426
8	Maro Sebo	5 875	854
9	Taman Rajo	4 015	275

⁸ Hari Harjanto Setiawan, Akta Kelahiran Sebagai Hak Identitas Diri Kewarganegaraan Anak, Jurnal Sosio Informa Kesejahteraan Sosial Vol. 3, No. 01, Januari - April, Tahun 2017, hal.28

10	Jambi Luar Kota	20 066	1 134
11	Sekernan	14 327	1 253
12	Muaro Jambi	114 505	11 515

Sumber : <https://dukcapil.muarojambikab.go.id/>

SOP atau *standar operasional prosedur* yang ditetapkan digunakan memberikan pelayanan kepada masyarakat dituangkan dalam alur khusus pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kecamatan Bathin II Pelayang sebagaimana tertuang pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Alur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran

No	Uraian	Uraian
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran/desa/kelurahan (asli) atau surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) kebenaran data kelahiran 2. Fotocopy kutipan buku nikah/akta perkawinan orang tua/bukti tertulis perkawinan orang tua atau surat pernyataan tanggung jawab (SPTJM) kebenaran sebagai pasangan suami isteri. 3. Fotocopy kartu keluarga dan KTP-el orang tua 4. Fotocopy KTP-el 2 (dua) orang saksi 5. Fotocopy akta Kematian orang tua apabila orang tua sudah meninggal dunia. 6. Fotocopy surat keterangan tempat tinggal (SKTT) bagi orang asing yang memiliki izin tinggal terbatas. 7. Fotocopy paspor dan visa bagi orang asing yang memiliki izin kunjungan, dan 8. Surat kuasa dengan melampirkan fotocopy KTP-el masing-masing pihak apabila: 9. Cacat fisik/mental 10. Sakit keras, dan 11. Faktor umur
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR 1[1] --> 2[2] 2 <--> 3[3] 3 <--> 4[4] 4 --> 5[5] 5 <--> 6[6] 6 <--> 7[7] 7 <--> 8[8] 5 --> 4 </pre> <p>Keterangan: 1. Pemohon melengkapi berkas persyaratan</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pemohon atau dari aparaturnya kelurahan yang ditunjuk oleh lurah mengisi melaporkan kelahiran dan mendaftarkan ke loket pelayanan informasi dan registrasi 3. Berkas diterima petugas informasi di loket pelayanan informasi dan registrasi 4. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi berkas dan memberikan form pelayanan multi dokumen kepada pemohon 5. Petugas registrasi mencatat riwayat pelayanan dokumenter terhadap pemohon secara elektronik 6. Pemohon membawa form pelayanan multi dokumen kepada petugas operator pelayanan dalam 7. Petugas operator merekam data ke dalam database kependudukan melalui aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan mencatat pada registrasi akta kelahiran serta mencatat kutipan kelahiran, dan 8. Petugas operator menyerahkan akta kelahiran kepada pemohon
3	Jangka waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran yaitu 1 hari kerja
4	Biaya/tarif	Rp. 0,- / tidak dipungut biaya (gratis)

Sumber : <https://dukcapil.muarojambikab.go.id/>

Tingginya angka penerbitan akta kelahiran dan adanya alur pelayanan yang dipaparkan di atas, peneliti menemukan beberapa fenomena di lapangan yang mengindikasikan bahwa belum baiknya pelayanan yang diberikan Disdukcapil Muara Jambi. Adapun fenomenanya yakni:

1. Masih adanya kantor pendaftaran dan kependudukan, khususnya pelayanan akta kelahiran yang disebut kantor informasi dan pendaftaran. Wo mencatat bahwa masyarakat seringkali mengurus dokumen kependudukan dan sekaligus melakukan pendaftaran penduduk, yaitu. KK dan akte kelahiran.
2. Waktu akhir yang ditentukan dalam SOP layanan, yaitu. H. Batas waktu 1 hari kerja belum terpenuhi, namun bisa sampai 30 hari kerja.

3. Lemahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Kelahiran serta minimnya Sosialisasi terkait akan SOP dan Persyaratan lain yang diperlukan untuk melakukan pencatatan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kab. Muaro Jambi.

Felix Avian Reandrianta, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Pelayanan Publik Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Rumusan masalah dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana. Pelayanan Publik bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada pemerintahan kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perbedaan penelitian yang peneliti tulis dengan penelitian tersebut adalah terdapat dalam obyek penelitian dimana obyek penelitian tersebut adalah efektivitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kulon Progo, sedangkan penelitian yang ditulis peneliti adalah Evaluasi pelayanan publik pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Muaro Jambi. Pentingnya pembuatan akte kelahiran sebagai program pemerintah terkait pelayanan administrasi kependudukan bagi anak berumur dibawah 5 tahun, yang dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil, maka dari itu segala bentuk masalah atau hambatan kerja harus ditangani dengan tepat demi peningkatan efektivitas dalam pembuatan akte kelahiran untuk mencapai tujuan. Berdasarkan

penjelasan diatas, maka penulis akan meneliti dengan objek penelitian. : **Evaluasi Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Peningkatan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat diidentifikasi perumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Peningkatan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi Apakah Sudah Berjalan Dengan Efektif?
2. Apa Saja Kendala yang dihadapi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan penelitian ini menguraikan tentang apa yang akan dicapai oleh Penulis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel. Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan penelitian ini menguraikan tentang apa yang akan dicapai oleh Penulis sebagai berikut.

3. Untuk mengetahui aspek pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam peningkatan administrasi kependudukan masyarakat Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi
4. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan memberi sumbangsi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada program studi ilmu pemerintahan fakultas hukum Universitas Jambi terkait penelitian mengenai sosialisasi pembuatan akte kelahiran dalam peningkatan administrasi kependudukan masyarakat Muaro Jambi
- b. Diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan fokus maupun variabel penelitian.

2. Manfaat praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pimpinan Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi untuk dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan pembuatan akte kelahiran
- b. Bagi masyarakat Muaro Jambi mampu menggambarkan pentingnya akte kelahiran.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan memebrikan informasi sosialisasi pembuatan akte kelahiran dalam peningkatan administrasi kependudukan masyarakat Muaro Jambi

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Teori Implementasi

Kebijakan merupakan salah satu konsep dalam Ilmu Pemerintahan bahwa disini pemerintah memiliki wewenang sebagai pemegang hak penuh atas sesuatu yang dikeluarkannya. Kebijakan (*Policy*) adalah sebuah instrumen pemerintahan, bukan saja dalam arti government yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula governance yang menyentuh pengelolaan sumberdaya publik. kebijakan merupakan hasil dari adanya sinergi, kompromi, atau bahkan kompetisi antara berbagai gagasan, teori, ideologi, dan kepentingan-kepentingan yang mewakili sistem politik suatu negara.⁹

Dari definisi kebijakan diatas, kebijakan dapat dikatakan sebagai ide, gagasan serta serangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah dan didalamnya terdapat unsur-unsur keputusan berupa upaya penentuan dari berbagai alternatif untuk mencapai tujuan tertentu guna mengatasi suatu permasalahan. Kebijakan sangat sering dipergunakan dalam konteks aksi-aksi ataupun kegiatan-kegiatan untuk dicoba oleh aktor-aktor serta organisasi pemerintah.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang penting dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan diinginkan. Sehingga setiap kebijakan harus dilaksanakan secara terencana, disusun dengan matang dan terperinci. Implementasi pada sisi lain merupakan fenomena kompleks dan mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu

⁹ Edi Suharto. 2013. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*, Alfabeta: Bandung,

dampak (*outcome*). implementasi kebijakan yang secara sederhana didefinisikan sebagai proses penerjemahan kebijakan menjadi sebuah tindakan tidak muncul dalam waktu yang singkat. Dalam sejarah perkembangan studi implementasi kebijakan ada dua pendekatan dalam implementasi kebijakan yakni pendekatan *top down* dan *bottom up*. Pendekatan *top down* implementasi kebijakan yang dilakukan terneutralisir dan dimulai dari aktor-aktor tingkat pusat dan keputusannya pun diambil dari tingkat pusat.

Salah satu ilmuwan yang menganut dan aliran *top down* adalah George C. Edward III. Model implementasi dari George C. Edward III ini disebut *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Model ini mengungkapkan bahwa terdapat empat variabel yang menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan yaitu variabel komunikasi, sumber daya, sikap atau disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel yang menggambarkan tentang implementasi kebijakan tersebut adalah sebagai berikut¹⁰:

1. Komunikasi

Komunikasi kebijakan berarti proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*) yang nantinya informasi tersebut akan disampaikan ke kelompok sasaran untuk mendapatkan respon dari pihak-pihak terkait¹¹. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran mengetahui apa yang harus dilakukan dan

¹⁰ Prof. Dr. Deddy Mulyadi, Drs., M.Si., 2018, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung : Alfabeta, hlm. 68.

¹¹ Riant Nugroho, 2012, *Public Policy*, Jakarta: Gramedia, hlm. 191.

memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, dan kelompok sasaran kebijakan.¹²

2. Sumber Daya

meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, namun pelaksana kebijakan kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan bisa berjalan dengan efektif. Sumber daya tersebut dapat terwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya keuangan. Berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkaitan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk *carry out* (melaksanakan) kebijakan secara efektif .¹³ Sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik.¹⁴

3. Sikap atau Disposisi

Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang meliputi komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga tidak akan berjalan efektif; Keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (*implementors*)

¹² Joko Widodo, 2009, *Analisis Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing, hlm. 97.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Leo Agustino, 2008, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, hlm. 158

mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Demikian pula sebaliknya, apabila tingkah laku-tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.¹⁵

4. Struktur Birokrasi

Berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni *standard operational procedure* (SOP) dan *fragmentasi*. SOP berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang

¹⁵ Joko Widodo, *Op.cit*, hlm. 104.

kompleks dan tersebar luas ¹⁶. Fragmentasi berasal terutama dari tekanan-tekanan di luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi organisasi birokrasi-birokrasi pemerintah. *Standard Operational Procedure* (SOP). Salah satu struktur paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur dasar kerja (*standard operational procedure*). Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia, selain itu SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

1.6 Kerangka Pikir



Gambar 1.6 Kerangka Pikir

¹⁶ *Ibid*, hlm. 153.

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian umumnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan penelitian. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.¹⁷ Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam mendapatkan data guna menemukan hasil Evaluasi pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Bungo.

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. *Pertama*, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. *Kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. *Ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi¹⁸. Alasan menggunakan metode penelitian kualitatif guna memberikan gambaran berdasarkan kondisi realitas

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm. 2.

¹⁸*Ibid.* hlm. 9.

efektivitas pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran. pada fokus penelitian yang bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi Data tersebut dikumpulkan melalui wawancara dan hasil pengamatan peneliti atau dari sumber lainnya.

Data yang telah terkumpul melalui kegiatan pengumpulan data belum memberikan arti apa-apa bagi tujuan suatu penelitian. Penelitian belum dapat ditarik kesimpulan bagi tujuan penelitiannya, sebab data itu masih merupakan data mentah dan masih diperlukan usaha atau upaya untuk mengolahnya. Proses yang dilakukan adalah dengan memeriksa, meneliti data yang telah diperoleh untuk menjamin apakah data dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan. Setelah data diolah dan dirasa cukup maka selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi dan dalam bentuk table, selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya melalui tahap tahap konseptualisasi, kategorisasi, relasi dan eksplanasi.

1.7.2 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai batasan masalah untuk membatasi studi dalam penelitian. Fokus penelitian ini mengungkapkan data yang akan dikumpulkan dan dalam pelaksanaannya bisa menambah, memperluas dan menggeser fokus penelitian. Fokus dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan Evaluasi Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada

Pemerintah Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat

1.7.3 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini di lakukan Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi, adapun pertimbangan memilih lokasi ini adalah karena permasalahan yang dirasa sudah sangat penting untuk diteliti dalam rangka peningkatan administrasi kependudukan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat.

1.7.4 Sumber Data

Adapun beragam sumber data dari penelitian ini diperoleh melalui observasi di lapangan, wawancara secara langsung dengan informan, data dari dokumen publik seperti artikel, jurnal, penelitian terdahulu, literatur yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara *snowball*. Berikut beberapa informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi
2. Kepala Bidang Administrasi Kependudukan Disdukcapil Muaro Jambi
3. Kepala Pencatatan Sipil Disdukcapil Muaro Jambi
4. Masyarakat Pengguna Layanan Akte Kelahiran Disdukcapil Muaro Jambi

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Observasi Partisipatif.

Dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.¹⁹

b) Wawancara atau Interview

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang diteliti dan mengetahui hal-hal yang mengenai masalah kepada responden secara mendalam.²⁰ Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara ini terbagi menjadi dua jenis yaitu, wawancara terstruktur dan tidak terstruktur yang mana keduanya dapat digunakan sesuai dengan keadaan penelitian.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

¹⁹John W. Creswell, *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran)* Edisi 4, Pusataka Belajar, Yogyakarta. 2017. Hal 25

²⁰Ibid, Hal 125