

**PELAKSANAAN PROGRAM SISTEM INOVASI DAERAH PELAYANAN SATU
HARI SIAP (SHS) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2014-2015**

Oleh :

Muhammad As'ari

Email : muhammad_asari22@yahoo.com

Pembimbing : Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus bina widya jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The birth certificate is a document that should be owned by every citizen of Indonesia. Rokan Hulu in this case the Department of Population and Civil Registration makes one form of service innovation that initially this birth certificate service takes 14 business days, converted into a day's work, called the program One Day Ready (SHS). SHS services were made because the civil registration of birth certificates in the field of Rokan Hulu is still relatively low. The purpose of this program was launched to improve the recording field of a birth certificate. The problems of this research are how the implementation of the program service of One Day Ready (SHS) on the quality of public services.

This study aims to investigate the implementation of the service program One Day Ready (SHS) on the quality of public services by the Department of Population and Civil Registration Rokan Hulu years 2014-2015. This research uses descriptive qualitative method. Sources of data in this study of informants and review documents related to this program are One Day Ready (SHS). The Data collection technique with in-depth interviews (in-depth interviews), documentation and direct observation. Data analysis technique with data reduction, data presentation, inference and verification.

From the results of this research is that the implementation of the program One Day Ready (SHS) in the service of the birth certificate presented by the Department of Population and Civil Registration Rokan Hulu is good. Judging from some of the important aspects in the implementation of a program that Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. All the important aspects have achieved good based on research that has been done.

Keywords: Public Services, Program, Regional Innovation.

Pendahuluan

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga Negara atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal I “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”. Terdapat didalamnya bahwa pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan administratif yang salah satu contohnya pelayanan akte kelahiran.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu No 4 Tahun 2013 sebagai perubahan dari Peraturan Daerah No 5 tahun 2009 tentang “Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan” pada bab IX tentang “Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK)” pasal 70 ayat 9 yang mana “segala bentuk biaya pengurusan dibebankan pada APBD, dengan kata lain secara gratis”. Untuk lebih mengoptimalkan pelayanan yang gratis tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu mempunyai Inovasi dalam memberikan pelayanan yang baik. Salah satunya dengan dikeluarkannya program Satu Hari Siap (SHS) dalam pelayanan pengurusan akte kelahiran yang mana tidak hanya gratis juga dapat terselesaikan dalam jangka waktu satu hari dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik di bidang kependudukan adalah pelayanan yang bersifat urgen karena menyangkut sejumlah kebutuhan fundamental masyarakat seperti pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan tinggal, pindah, kelahiran, kematian dll. Catatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, perkawinan, perceraian dll. Fakta ini membuat dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan Hulu sebagai instansi yang bertugas melaksanakan kewenangan Daerah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil berkewajiban untuk memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat sesuai dengan program baru yang mereka cetuskan, yaitu program ”SATU HARI SIAP (SHS)”. Program ini merupakan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu yang mengurus pembuatan Akte kelahiran. Program ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanannya bagi masyarakat.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk yang Memiliki Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

NO.	TAHUN	KARTUKELUARGA (KK)	KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
1	2013	138.000	323.000
2	2014	151.000	350.000
3	2015	162.268	374.521

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu

Pada tahun 2013 jumlah masyarakat Rokan Hulu yang memiliki akte kelahiran sebanyak 121.000 dan meningkat untuk ditahun 2014 setelah diterbitkannya program SHS yaitu 135.131 dan meningkat ditahun 2015 yaitu 155.207 dari jumlah penduduk sebanyak 552.558 jiwa. Jumlah masyarakat yang tidak memiliki akte kelahiran berdasarkan jumlah penduduk Rokan Hulu yaitu sebanyak 397.351, yaitu sekitar 28,08 % kepemilikan akte kelahiran masyarakat Rokan Hulu. Sementara ditahun 2013 jumlah yang memiliki Kartu Keluarga (KK) 138.000 dan meningkat ditahun 2014 sebanyak 13.000 pengurus sehingga jumlah kepemilikan KK menjadi 151.000 dan tahun 2015 menjadi 162.268 atau sekitar 29,36 % . Untuk kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditahun 2013 berjumlah 323.000 dan meningkat di tahun 2014 sebanyak 350.000 dan tahun 2015 menjadi 374.521 atau sekitar 67,77 % .

Dalam peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat banyak cara yang perlu dilakukan salah satunya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu yang mengeluarkan sebuah program Satu Hari Siap (SHS). Program SHS ini dalam pengurusan akte kelahiran yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu satu hari dengan catatan persyaratan yang

ditetapkan harus lengkap dan pelayanan dilakukan dibawah jam 12.00 sebelum istirahat siang.

Tabel 1.2 Jumlah Pengurus Akte Kelahiran

NO.	TAHUN	JUMLAH PENGURUS AKTE KELAHIRAN	PERSENTASE (%)
1	2013	13.449	2,4 %
2	2014	14.131	2,5 %
3	2015	19.976	3,6 %

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu

Dari data tabel diatas dapat kita lihat ada peningkatan pengurus akte kelahiran yang ditahun 2013 program SHS belum diterapkan yang mana pengurus akte berjumlah 13.449 sedangkan pada tahun 2014 pada saat tahun pertama diterapkan program SHS terjadi peningkatan jumlah pengurus akte kelahiran yaitu sebanyak 14.131. Ada sekitar 0,1% atau 682 peningkatan pengurus akte kelahiran setelah diterapkannya program SHS dalam pengurusan akte kelahiran. Kemudian terjadi peningkatan yang cukup signifikan ditahun 2015 yaitu 19.976 atau sebanyak 5.845 peningkatan jumlah pengurus akte kelahiran.

Sangat jelas terlihat bagaimana respon masyarakat jika pelayanan yang diberikan apartur pemerintah dengan baik dan cepat maka akan banyak minat masyarakat untuk melakukan pengurusan tersebut, salah satunya pengurusan akte kelahiran ini yang sebelum program ini diterapkan memakan waktu yang relatif lama.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini dari informan dan telaah dokumen yang terkait dengan program Satu Hari Siap (SHS). Jenis data

dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber atau informan yang berkaitan langsung dengan permasalahan, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer seperti laporan-laporan, buku-buku, dan lain-lain. Teknik pengumpulan datanya dengan indepth interview (wawancara secara mendalam), dokumentasi dan observasi langsung. Teknik analisa datanya dengan reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi.

Hasil Pembahasan

Dari hasil peneliian ada beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan program SHS ini, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Bahwa komunikasi yang dilakukan pemerintah dalam hal ini sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan program SHS yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, baik dari tingkat Kabupaten sampai ke tingkat Kecamatan.

2. Sumber Daya

Sumber daya manusia dan sumber daya anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu tergolong baik. Sumber daya manusia yang baik dapat kita lihat bahwa pegawai Dinas ini tingkat sekolah terendah yaitu tamatan SMA, dann sumber daya anggaran yang baik bisa kita lihat bahwa semua anggaran terkai operasional Dinas telah tercantum didalam APBD Kabupaten Rokan Hulu.

3. Disposisi

Seperti apa watak dan tingkat kejujuran dari para pegawai yang bertugas di Dinas ini. bahwa dari wawancara yang dilakukan peneliti, tingkat kejujuran dan keramahan dari setiap pegawai yang bertugas telah baik.

Masyarakat merasa senang dengan penyambutan yang dilakukan ketika melakukan pelayanan yang mana pegawai Dinas ini sopan dan ramah kepada masyarakat.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang sangat panjang dan berbelit-belit tentu sangat berpabgaruh terhadap mutu pelayanan yang disajikan oleh Dinas ini. Struktur birokrasi dari Dinas ini tergolong tidak panjang dan berebelit-belit.

Selain itu, ada juga beberapa indikator yang berperan dalam mengukur kualitas pelayanan SHS yang disajikan oleh Dinas Kependudukan dn Pencatatan Sipil Kabuapten Rokan Hulu, sebagai berikut:

1. Produktivitas

Berisi bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan, yang maksudnya seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan oleh masyarakat. Bahwa adanya peningkatan jumlah pengurus akte kelahiran setiap tahunnya setelah program ini diluncurkan.

2. Kualitas Layanan

Ada beberapa indikator mengukur kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang bersifat anti birokratis maksudnya, pelayanan SHS yang disajikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memandang atau berpihak pada siapapun yang melakukan pelayanan akte kelahiran ini, semua pengurus diperlakukan sama tanpa terkecuali. Distribusi pelayanan maksudnya, bidang layanan yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu diantaranya pengurusan akte kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan lain

sebagainya merupakan bentuk distribusi pelayanan. Bentuk desentralisasi pelayanannya, bahwa disetiap kecamatan telah ada UPTD DUKCAPIL sebagai pembantu Dinas yang ada di Daerah dalam melakukan tugas dan fungsinya salah satunya melakukan pelayanan, namun pelayanan SHS hanya bisa dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil langsung, bukan di UPTD DUKCAPIL yang ada di Kecamatan.

3. Responsivitas

Yaitu kemampuan pemerintah mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Bahwa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, pemerintah telah berhasil mengenali kebutuhan masyarakat dalam hal penyajian pelayanan.

4. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi itu sesuai dengan prinsip-prinsip Administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menyediakan kotak saran dalam hal ini lebih mengenali pelayanan seperti apa yang paling diharapkan masyarakat dan melalui itu juga bisa menyampaikan kritikan terhadap kinerja aparatur pemerintah.

5. Akuntabilitas

Menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, tentunya akan mempresentasikan

kepentingan rakyat pula. Dasar konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat sebesar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat dan akuntabilitas itu merupakan pertanggungjawaban terhadap tiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang sangat diharapkan oleh masyarakat itu salah satunya gratis, cepat, dan mudah. Program layanan SHS ini sudah mencakup seluruh komponen tersebut. Selain waktu pengurusan yang singkat, juga terdapat didalamnya pelayanan yang mudah yang hanya ada empat ketentuan dalam pengurusannya. Selain itu pelayanan SHS dalam pembuatan akte kelahiran ini juga gratis yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Rokan Hulu. Sehingga tidak alasan lagi bagi masyarakat Rokan Hulu untuk tidak melakukan pembuatan akte kelahiran.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pelaksanaan program pelayanan Satu Hari Siap (SHS) terhadap kualitas pelayanan publik. Bahwa pelaksanaan program Satu Hari Siap (SHS) ini telah terlaksana dengan baik berdasarkan beberapa aspek dalam mengukur pelaksanaan tersebut diantaranya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat aspek tersebut telah terlaksana atau diterapkan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Rokan Hulu dalam menerapkan program SHS ini.

Mengenai kualitas kinerja aparatur dalam hal ini mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dengan beberapa aspek diantaranya produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Berdasarkan semua aspek tersebut telah menunjukkan kinerja aparatur dan kualitas pelayanan yang diberikan kearah yang baik. Dari penelitian yang dilakukan tanggapan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan menunjukkan tanggapan kearah positif dan artinya kualitas pelayanan yang disajikan sudah baik.

Saran

Pelayanan yang sangat diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan murah atau gratis. Seperti pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dalam hal melayani pembuatan akte kelahiran. Dengan pelayanan seperti itu, bnyak sekali respon positif masyarakat terhadap pemerintah, baik itu minat masyarakat untuk melakukan pelayanan, disamping itu anggapan masyarakat terhadap pemerintah yang dulunya anggapan negatif, berangsur berubah kearah positif.

Daftar Pustaka

A. Sumber Buku

- Djaenuri, Aries. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP-Pres.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan*

Publik. Jakarta: Trio Rimba Persada

- Moenir, H.A.S. 1993. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurcholis Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, A.A, DKK. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLacids Averoes dan KID.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Wicaksono, Kristian Widya. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zauhar, soesilo. 2002. *Reformasi Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- #### B. Sumber Skripsi
- Aryanti, Elina. 2014. *Implementasi Kebijakan Kependudukan di Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Pengurusan Akte*

Kelahiran Tahun
2012. Universitas Riau.
Pekanbaru.

Administrasi
Kependudukan.

Anshari, Riyanda Raran. 2014.
Pelaksanaan Pengurusan
Akta Kelahiran di Kota
Pekanbaru Tahun 2011-
2012. Universitas Riau.
Pekanbaru.

Pranata, Ronal. 2014. *Faktor-*
faktor Rendahnya
Pencatatan Sipil Akte
Kelahiran di Desa Pauh
Ranap Kecamatan
Peranap Kabupaten
Indera Giri Hulu Tahun
2011-2012. Universitas
Riau. Pekanbaru

D. Sumber Internet

<http://www.Riau-Global.com> diakses
Tanggal 20 November 2015.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang No. 25 Tahun
2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 24 Tahun
2013 tentang Administrasi
Kependudukan.

Peraturan Pemerintah No. 27
tentang Administrasi
Kependudukan.

Peraturan Presiden No. 25 tentang
Administrasi
Kependudukan.

Peraturan Menteri Negara Riset
dan Teknologi Republik
Indonesia dan Menteri
dalam Negeri Republik
Indonesia No. 03 Tahun
2012 tentang Penguatan
Sistem Inovasi Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten
Rokan Hulu No. 4 Tahun
2013 tentang
Penyelenggaraan