

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

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

Menurut Bab I pasal 1 ayat 1 undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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 penyelenggaraan publik.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 81 tahun 1993 yang dimaksud dengan pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (publik) terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu layanan jasa umum (*environmental service*), pembangunan (*development service*), perlindungan (*protective service*). Pemerintah wajib memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, hal ini dikarenakan menerima pelayanan yang terbaik adalah hak masyarakat yang telah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Pelayanan prima identik dengan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas sekarang ini dapat diberikan kepada masyarakat dengan adanya perkembangan teknologi yang membantu pegawai dalam dalam mengerjakan tugasnya.

Pelayanan yang baik akan terwujud dengan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Hendaknya aparat dalam memberikan pelayanan yang tidak mendahulukan kepentingan pribadi diatas kepentingan umum karena peranan aparat disini adalah aparat negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan prosedur kerja, maka aparatur pemerintah diharapkan dapat bekerja secara rasional, efektif dan efisien. Dan ini sejalan dengan pendapat bahwa pelayanan publik merupakan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Kurniawan, 2005 : 4).

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat seperti status kewarganegaraan,

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. 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.

Kepmen PAN No 63 Tahun 2003 menjelaskan tentang prinsip-prinsip pelayanan prima. Adapun prinsip-prinsip pelayanan tersebut antara lain : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.

Untuk melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, maka pemerintah membuat suatu pedoman umum menyelenggarakan pelayanan publik yang semula diatur dalam keputusan Menteri Pendayanan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, kemudian peraturan tersebut disempurnakan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum. Dengan dasar hukum diatas diharapkan pemerintah dan aparatur Negara dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Salah satu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas yang sering mengalami permasalahan adalah dalam pembuatan Akta Kelahiran. Namun masih banyak masyarakat yang menunda-nunda untuk mengurus Akta Kelahiran anak mereka. Masyarakat tidak ingin direpotkan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus akta kelahiran sehingga masyarakat membayar lebih untuk dimudahkan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.

Selain itu dalam pengurusan akta kelahiran tidak ada keterbukaan mengenai biaya yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran sehingga menimbulkan praktek pungli yang diatas namakan untuk biaya administrasi. Sedangkan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 6 Tahun 2011 tentang biaya pembuatan Akta Kelahiran Gratis.

Akta Kelahiran adalah akta atau catatan autentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Setiap warga indonesia wajib memiliki Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui atau mencatat jumlah dari kelahiran seorang anak disuatu daerah kemudian juga bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga disuatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Akta kelahiran sangat penting bagi seseorang karena akta kelahiran berguna untuk :

1. Wujud pengakuan Negara atas status individu, perdata, status warga Negara dan mewujudkan bukti sah identitas seseorang.
2. Rujukan untuk penetapan kartu identitas lainnya.
3. Pengurusan administrasi pendidikan mulai dari TK sampai perguruan tinggi.
4. Pengurusan paspor.
5. Pengurusan melamar kerja.
6. Pengurusan beasiswa.
7. Pengurusan pensiun.
8. Pengurusan waris.
9. Pengurusan catatan perkawinan.
10. Pengurusan ibadah haji.
11. Pengurusan pengakuan anak adopsi.
12. Pengurusan akta kematian.

Namun dalam proses pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas berdasarkan survei penulis masih menemukan gejala – gejala dalam proses penerbitan akta kelahiran seperti :

1. Masih banyak masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran di kawasan Kabupaten Padang Lawas. Hal ini sesuai dengan data jumlah penduduk menurut kecamatan dan kepemilikan akta kelahiran. Dapat dilihat pada tabel



dibawah ini masyarakat yang telah memiliki akta kelahiran dan yang belum memiliki akta kelahiran

**Tabel 1.1 : Jumlah Kelahiran Per 1 ( Satu Tahun) Menurut Kecamatan dan Kepemilikan Akta Kelahiran Dikabupaten Padang Lawas**

NO	KECAMATAN	LK	PR	JUMLAH (3+4)	SUDAH MEMILIKI	BELUM MEMILIKI	PERSENTASE KEPEMILIKAN
1	Sosopan	3	4	5	6	7	8
2	Barumun Tengah	186	136	322	109	213	33,85%
3	Huristak	210	244	454	189	265	41,62%
4	Lubuk Barumun	215	182	397	168	229	42,31%
5	Huta Raja Tinggi	286	203	489	203	286	41,51%
6	Ulu Barumun	352	305	657	312	345	47,48%
7	Barumun	219	139	358	156	202	43,57%
8	Sosa	402	343	745	357	388	47,91%
9	Batang Lubu Sutam	283	325	608	287	321	47,20%
10	Barumun Selatan	164	169	333	167	166	50,15%
11	Aek Nabara Barumun	127	95	222	98	124	44,41%
12	Aek Nabara Barumun	141	202	343	164	179	47,81%
12	Sihapas Barumun	112	94	206	96	110	46,60%
	<b>JUMLAH</b>	<b>2.697</b>	<b>2.437</b>	<b>5.134</b>	<b>2.306</b>	<b>2.828</b>	<b>44,91%</b>

Sumber : Data base Siak Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas 2018

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa banyak masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran sebanyak 2.828 orang sedangkan yang memiliki akta kelahiran sebanyak 2.306 orang, berarti lebih banyak yang tidak memiliki akta kelahiran dibandingkan yang memiliki akta kelahiran dengan jumlah masyarakat kabupaten padang lawas sebanyak 112.878 orang.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

2. Adanya keluhan masyarakat mengenai kepastian jumlah biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan Akta Kelahiran tidak sesuai dengan peraturan daerah yang seharusnya biaya dikeluarkan masyarakat jika pengurusan Akta Kelahiran pada anak umur 0 – 12 bulan tidak dikenakan tarif pelayanan pembuatan akta sementara umur 1 (satu) tahun keatas dikenakan tarif pelayanan pembuatan Akta Kelahiran sebesar Rp. 50.000,- namun biaya yang dikeluarkan untuk penerbitan Akta lebih besar dari biaya yang seharusnya bahkan mencapai Rp. 200.000,- bahkan Rp. 250.000,- begitu juga waktu penerbitannya bahkan memakan waktu hampir satu bulan yang seharusnya 7 hari sejak diterimanya permohonan yang telah memenuhi persyaratan. Masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mereka membayar jumlah yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan (wawancara dari masyarakat). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2 Tarif Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran**

No.	Usia	Biaya
1.	0 – 12 bulan	-
2.	1 tahun ke atas	Rp.50.000,-

Sumber : Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.

Dari tabel 2.1 Tentang tarif pelayanan pembuatan Akta Kelahiran berdasarkan Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas dapat dilihat umur 0 – 12 bulan tidak dikenakan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

biaya sedangkan 1 (satu) tahun keatas dikenakan tarif pelayanan pembuatan akta kelahiran sebesar Rp. 50.000,- (*Lima Puluh Ribu Rupiah*).

Dari masalah – masalah diatas mengenai pelayanan pegawai dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas masih ada kendala – kendala dalam pembuatan akta kelahiran, oleh karena itu penulis tertarik untuk membuat dan menyusun penelitian dengan berjudul

**“Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas “**

### **2.1 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian, rumusan masalah digunakan untuk menunjukkan masalah yang diteliti dan untuk memberikan batasan-batasan dalam penelitian sehingga penelitian itu tetap fokus pada hal yang benar-benar ingin diteliti. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

**Bagaimanakah Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas?**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti adalah untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat teoristis



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Dapat dipergunakan untuk menambah khasanah perpustakaan.
- b. Manfaat praktis
  - Bagi instansi pemerintah dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan acuan pengambilan keputusan terutama dalam menangani permasalahan dalam pembuatan Akta Kelahiran.
  - Bagi peneliti dimasa yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu referensi pengetahuan bagi pembahasan yang sama.

### 1.5 Sistematika Penulis

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan peneliti, manfaat peneliti, dan sistematika penulis.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini terdiri dari pengertian pelayanan, jenis-jenis pelayanan, administrasi kependudukan, pengertian pegawai negeri sipil, akta kelahiran, standar operasional prosedur, pandangan islam, defenisi konsep, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel dan metode analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN**

Bab ini berisikan gambaran umum lokasi penelitian, dasar hukum disdukcapil, visi dan misi, susunan organisasi, uraian tugas jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.

### **BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan dan juga menganalisis jawaban responden tentang pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.

### **BAB VI: PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi objek penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**