

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Pasalong (2010 : 128) pelayanan pada dasarnya sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan, 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.

Menurut Boediono (2003 : 60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan yang berupa jasa tidak dapat di inventarisasikan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen sendiri dan konsumenlah yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut, apakah pelayanan tersebut baik atau kurang baik bahkan tidak baik sama sekali.

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.

Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu, oleh karena itu hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum khususnya pelayanan dibidang kesehatan.
2. Mendorong upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan sehingga berhasil guna.
3. Mendorong timbulnya kreatifitas prakarsa dan peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

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

1. Sederhana
2. Terbuka

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

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

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.

3. Lancar

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

4. Tepat

Tepat disini dimaksud tepat arahnya atau tepat sasarannya, didalam memberikan pelayanan tidak boleh lebih atau kurang (tepat waktu dan tepat jawabannya) dan tepat dalam memenuhi janjinya.

5. Lengkap

Artinya tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan.

6. Wajar

Tidak ditambah dengan pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.

7. Terjangkau

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

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

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.


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.

Sementara menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama:

- 1) Operasi jasa; dan
- 2) Penyampaian jasa.

Menurut Poerwadamita (1995 : 573) pelayanan adalah perbuatan atau cara melayani seseorang secara tepat dan memuaskan. Dalam rangka kegiatan pelayanan juga tidak lepas dari proses administrasi. Hal ini juga sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2005 : 35) bahwa administrasi negara adalah sebagai suatu sasaran untuk melayani masyarakat, oleh karena itu aparatur pemerintah sebagai pelaksana bagi administrasi negara haruslah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Gun (1984 : 54) pelayanan adalah pelayanan yang diberikan atau kerja sama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada hakikatnya sama saja dengan kerja sama manusia untuk melayani kepentingan atau tujuan bersama yang telah ditetapkan.

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.

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.

- 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.
- 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.

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.

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.

Berdasarkan pengertian – pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat dipenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan tentunya dengan orang yang melayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan – kesan yang didapat sebelum diberikan dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga memuaskan masyarakat.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003,sekarang – kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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.

2.2 Jenis – Jenis Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesenambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Menurut Taliziduhu Ndraha (2003 : 68) mengatakan bahwa pelayanan itu meliputi jasa adalah komoditi. Sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terdapat dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

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

1. Penggunaan waktu / ketepatan.
2. Kecepatan / prosedur yang tidak bertele-tele serta tidak adanya kesalahan.
3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (muah)

Menurut boediono (2003) pelayanan prima yang berarti pelayanan yang bermutu oleh karena itu hakikat prima yang bermutu adalah:

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.

1. Meningkatkan mutu yang produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan.
2. Mendorong upaya mengevektifitaskan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Boediono (2003 : 63) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

1. Sederhana yaitu bila dalam melaksanakan tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya persyaratan yang dipenuhi pelanggan yang sudah di penuhi dan tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.
2. Transparan atau terbuka yaitu aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang jujur, apa adanya dalam peraturan dan norma, serta mensosialisasikan kepada masyarakat.
3. Lancar yaitu diperlukannya prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan.
4. Tepat yaitu tepat arah dan sasaran nya tidak lebih dan tidak kurang atau tepat tanpa kesalahan.
5. Lengkap yaitu tersedia apa yang dilakukan oleh pelanggan, sekali pelanggan mengurus didapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak perlu lagi menyempurnakan kepihak lain.



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.

6. Wajar yaitu tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau (murah) yaitu terutama uang retribusinya harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

2.3 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelola informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P.Siagian (1990 : 13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas.

Identitas itu bisa berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas ini bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk disuatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi –



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.

instansi lainnya karena sebuah identitas atau jati diri, seseorang atau lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.

Pelayanan masyarakat adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa (Pramudji,21:1983).

Namun sekarang pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas di Gratiskan, sesuai dengan Peraturan Daerah Padang Lawas Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum.

Adapun indikator pelayanan adalah seperti ketepatan waktu ini yang dimaksud adalah tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan atau selama 14 hari kerja. Selanjutnya kemudahan dalam pengajuan bahan pembuatan akta kelahiran adalah masyarakat mudah dalam mengajukan permohonan tanpa syarat-syarat yang susah. Kemudian akurasi bebas dari kesalahan dimana petugas harus benar-benar tepat dalam pengetikan nama anak dan nama orang tua agar tidak menyebabkan masalah dikemudian hari. Dan yang terakhir biaya pelayanan disini yang dimaksud adalah apabila biaya pelayanan gratis maka pegawai harus memberi tahu kepada masyarakat.

Sebagai alat ukur dalam penilaian ini penulis menetapkan indikator pelayanan dalam penelitian tersebut yaitu :

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman

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

umum penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- 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.
- 4) Akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamana 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).

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.

- 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.

2.4 Pengertian Pegawai Negeri Sipil

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.

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.

Menurut A. W. Widjaja (2006 : 113) berpendapat bahwa, Pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah mauoun rohaniah (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 organisasii pemerintah maupun organisasi swasta. Dikatakan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam suatu organisasi karena berhasil setidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang mimimpin 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

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.

perundang-undangan dan gaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.5 Akta Kelahiran

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 negara indonesia wajib memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selebar 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. Dengan memiliki akta kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tuanya.

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.

Adapun manfaat akta kelahiran adalah :

1. Identitas anak.
2. Administrasi kependudukan.
3. Untuk keperluan sekolah.

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.

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 syarat – syarat pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut :

1. Poto copy akta kelahiran (bagi orang tua yang sudah bercerai dengan menggunakan akta cerai). Catatan : jika tidak bisa memberikan surat akta nikah atau itsbat nikah maka anak merupakan anak ibu.
2. Untuk anak yang tidak diketahui asal usulnya persyaratan pembuatan akta harus dilengkapi dengan sarat keterangan dari kepolisian (menjelaskan asal usul anak) dan dokter (menjelaskan perkiraan usia anak).
3. Poto copy kartu keluarga.
4. Poto copy KTP Ibu dan Ayah, jika usia diatas 17 tahun menggunakan KTP sendiri.
5. Poto copy KTP saksi pencatatan pelaporan kelahiran.
6. Surat keterangan kelahiran dari desa / kelurahan, dokter, bidan, rumah sakit yang disahkan didesa dan kelurahan.
7. Mengisi formulir pelaporan permohonan kelahiran.



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

Proses pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil adalah :

Jika syarat dipenuhi dengan lengkap dapat segera mengurus pembuatan akta kelahiran dan mendaftar keloket. Selanjutnya petugas dari dinas catatan sipil melakukan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Penelitian berkas.
2. Memasukkan data kedalam komputer.
3. Pengecekan data dan diparaf oleh pemeriksa data.
4. Penanda tangan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Di stempel atau di cap.
6. Penyerahan akta kelahiran kepada pemohon.

Jika tidak ada permasalahan dan persyaratan lengkap serta data sesuai, pengurusan dapat selesai dalam jangka waktu 14 hari kerja. Biaya pembuatan akta kelahiran secara resmi gratis sesuai dengan UU Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembuatan Akta Kelahiran Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas

1. Syarat-syarat dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Dalam pembuatan akta kelahiran ada beberapa syarat yang harus dilengkapi yaitu:

- a. Mengisi formolir permohonan yang dilampiri.

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.

- b. Surat pengantar dari kepala desa/kelurahan, dokter, bidan rumah sakit bersalin.
 - c. Surat kelahiran dari kepala desa/kelurahan, dokter, bidan, rumah sakit bersalin.
 - d. Foto copi kutipan akta perkawinan/niakah atau duplikat surat nikah atau talak.
 - e. Foto copi Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kedua orang tua / yang bersangkutan.
 - f. Surat kuasa yang bermaterai 6000 bagi yang menguasai pembuatan dari orang lain dengan melampirkan foto kopi KTP yang memberi kuasa.
 - g. Membawa/menghadapkan dua orang saksi dengan menyerahkan foto kopi KTP.
 - h. Foto kopi dokumen imigrasi bagi pemohon WNA yang berlaku yang telah dilegalisir atau menunjukkan aslinya.
 - i. Foto kopi KK dan KTP orang tua bagi WNA pemegang izin tinggal tetap.
 - j. Penetapan pengadilan bagi kelahiran yang dilaporkan melampaui 1 tahun.
2. Proses penerbitan
- a. Pemohon datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - b. Pemohon melengkapi berkas persyaratan.
 - c. Petugas Registrasi Kabupaten memberikan formulir F-2.02 untuk diisi oleh pemohon secara lengkap dan benar.



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.

- d. Petugas Registrasi Kabupaten melakukan verifikasi dan validasi atas formulir F-2.02 serta memeriksa kelengkapan berkas persyaratan pengurusan Akta Kelahiran.
- e. Petugas Registrasi Kabupaten melakukan pencetakan kebuku daftar Akta Kelahiran.
- f. Formulir F-2.02 diserahkan kepada Operator untuk keperluan pencetakan.
- g. Akta Kelahiran yang sudah dicetak diserahkan kepada Kepala Seksi Kelahiran / Pengakuan Anak / Kematian untuk verifikasi dan paraf selanjutnya diteruskan ke Kepala Bidang Pencatatan Sipil untuk verifikasi dan paraf.
- h. Akta Kelahiran yang sudah di paraf diserahkan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk keperluan penandatanganan dan pengesahan.
- i. Akta Kelahiran yang sudah ditandatangani diserahkan kembali kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil selanjutnya diteruskan kepada petugas Registrasi untuk penyerahan kepada pemohon.
- j. Pemohon membayar Retribusi yang telah di tetapkan kepada bendahara penerima Dinas dan bendahara penerima memberikan tanda terima pembayaran kepada pemohon.
- k. Tanda terima pembayaran diserahkan oleh pemohon kepada petugas Registrasi Kabupaten untuk penyerahan Akta Kelahiran kepada pemohon.

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.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian penerbitan Akta Kelahiran maksimal 7 hari kerja setelah berkas diterima lengkap dan benar.

4. Tarif atau Biaya Pembuatan Akta Kelahiran

Adapun biaya yang ditetapkan untuk pembuatan Akta Kelahiran di tetapkan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Padang Lawas.

Tabel 2.1 : 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 biaya sedangkan 1 (satu) tahun keatas dikenakan tarif pelayanan pembuatan akta kelahiran sebesar Rp. 50.000,- (*Lima Puluh Ribu Rupiah*).

2.7 Padangan Islam Tentang Pelayanan

Dalam al qur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang bertanggung jawab atau memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia



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 satu 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.

berbuat baik, adil dan jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawaban diakhirat kelak.

Sebagai mana firman Allah SWT dalam surat Al-maidah ayat 42 yang artinya:

Mereka itu adalah orang – orang yang suka mendengar berita bohong banyak memakan yang haram, jika mereka (orang yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka, jika kamu berpaling dari mereka maka mereka tidak akan memberikan mudharat kepadamu sedikitpun. Dan jika kamu memutuskan perkara mereka, maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka yang adil. Sesungguhnya Allah menyukai orang – orang yang adil. (Q.S Al-maidah 42).

Dalam surat al-maidah ayat 42 diatas menjelaskan agar kita senantiasa bersifat jujur dan adil karena Allah SWT menyukai hambanya yang jujur dan adil.

Kemudian dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain hendaknya benar – benar bersih tanpa ada pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar – benar mengancam dengan siksaan yang lebih pedih bagi orang – orang yang memanipulasi hal yang benar karena hal tersebut riba, sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-mutaffifin ayat 1 – 6

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

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.

Artinya :

Kecelakaan besar bagi orang – orang yang curang, yaitu orang – orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka meminta lebih dipenuhi, dan apabila mereka menakar dan menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi, tidaklah orang – orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka dibangkitkan, pada suatu hari yang besar, yaitu hari ketika manusia berdiri menghadap tuhan semesta alam. (Q.S Al-mutaffifin : 1 – 6).

Pada suatu hari nanti setiap orang akan diminta oleh Allah SWT pertanggung jawaban, baik itu pertanggung jawaban sebagai pemerintah waktu didunia, pertanggung jawaban sebagai ayah, ibu, anak, dan semua terhadap apa yang kita lakukan selama hidup kita didunia. Sebagai firman Allah SWT dalam surat al-kahfi ayat 49 yang artinya :

Artinya :

Dan diletakkanlah kitab, lalu kamu akan melihat orang-orang bersalah ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya, dan mereka berkata: "Aduhai celaka kami, kitab apakah ini yang tidak meninggalkan yang kecil dan tidak (pula) yang besar, melainkan ia mencatat semuanya; dan mereka dapati apa yang telah mereka kerjakan ada (tertulis). Dan Tuhanmu tidak menganiaya seorang juapun". (Q.S Al-kahfi : 49).

Sesuai dengan firman allah di atas maka hendaklah kita mengetahui apa saja yang telah kita kerjakan selama kita hidup didunia ini, agar kita tidak menyesal dikemudian hari. Berikanlah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan dan jangan lah kita memilih – milih orang yang akan kita layani,

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.

demikian juga dengan administrasi dari pelayanan yang telah kita lakukan, jangan lah kita meminta lebih dari prosedur yang telah ditetapkan. Apabila administrasi atau biaya dari pelayanan tersebut kita memintanya lebih maka hendaklah kita akan memerrtanggung jawabkannya kelak dihadapan allah SWT.

2.8 Defenisi Konsep

Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atas jumlah krakteristik kejadian, keadaan atau kelompok individu tertentu (Singarimbun, 2006 :34).

Dalam peneliti ini yang menjadi defenisi konsep adalah :

- 1 Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi – pribadi, dan sekelompok organisasi.

Akta kelahiran adalah merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kijadian vital seseorang atau membuktikan jati diri seorang anak yang dilahirkan dari orang tuanya.

Dalam pembuatan akta kelahiran adapun standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan.

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.

2.9 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui indikator – indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut.

Adapun konsep operasional pada penelitian ini sebagai berikut :

Sepuluh prinsip dalam pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai indikator berikut :

- 1) Kesederhanaan yang dimaksud adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas
- 2) Kejelasan yang dimaksud adalah :
 - a. Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan dipahami serta diketahui masyarakat Kabupaten Padang Lawas.
 - b. Penegasan unit birokrasi / pejabat yang berwenang dalam melayani pelayanan pembuatan akta kelahiran Kabupaten Padang Lawas.
 - c. Kejelasan rincian biaya pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas (Menurut UU Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di gratiskan).

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.

- 3) Kepastian waktu yang dimaksud adalah proses pelayanan pembuatan akta kelahiran harus pas waktu yaitu harus terselesaikan dalam waktu selama 14 hari kerja. Hal ini sesuai dengan standar operasional pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dibuat oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.
- 4) Akurasi yang dimaksud disini adalah produk atau hasil yang telah dikerjakan benar – benar tepat dan sah dimata hukum yaitu akta kelahiran yang dihasilkan harus tepat dalam penulisan agar tidak terdapat kesalahan dikemudian hari.
- 5) Keamana dari proses pelayanan harus terjaga kemudian hasil dari pelayanan atau akta yang telah dicetak harus sah dimata hukum.
- 6) Petugas yang telah ditunjuk sebagai pemberi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas harus bertanggung jawab terhadap keluhan masyarakat atau harus menyelesaikan pembuatan akta kelahiran seakurat mungkin.
- 7) Kelengkapan adalah para pemberi pelayanan harus melengkapi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu bagi masyarakat yang memadai, tempat parkir dan fasilitas – fasilitas lainnya untuk pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.
- 8) Kemudahan akses adalah tempat atau lokasi pelayanan tidak jauh, maksudnya lokasi pelayanan atau kantor dinas kependudukan dan

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.

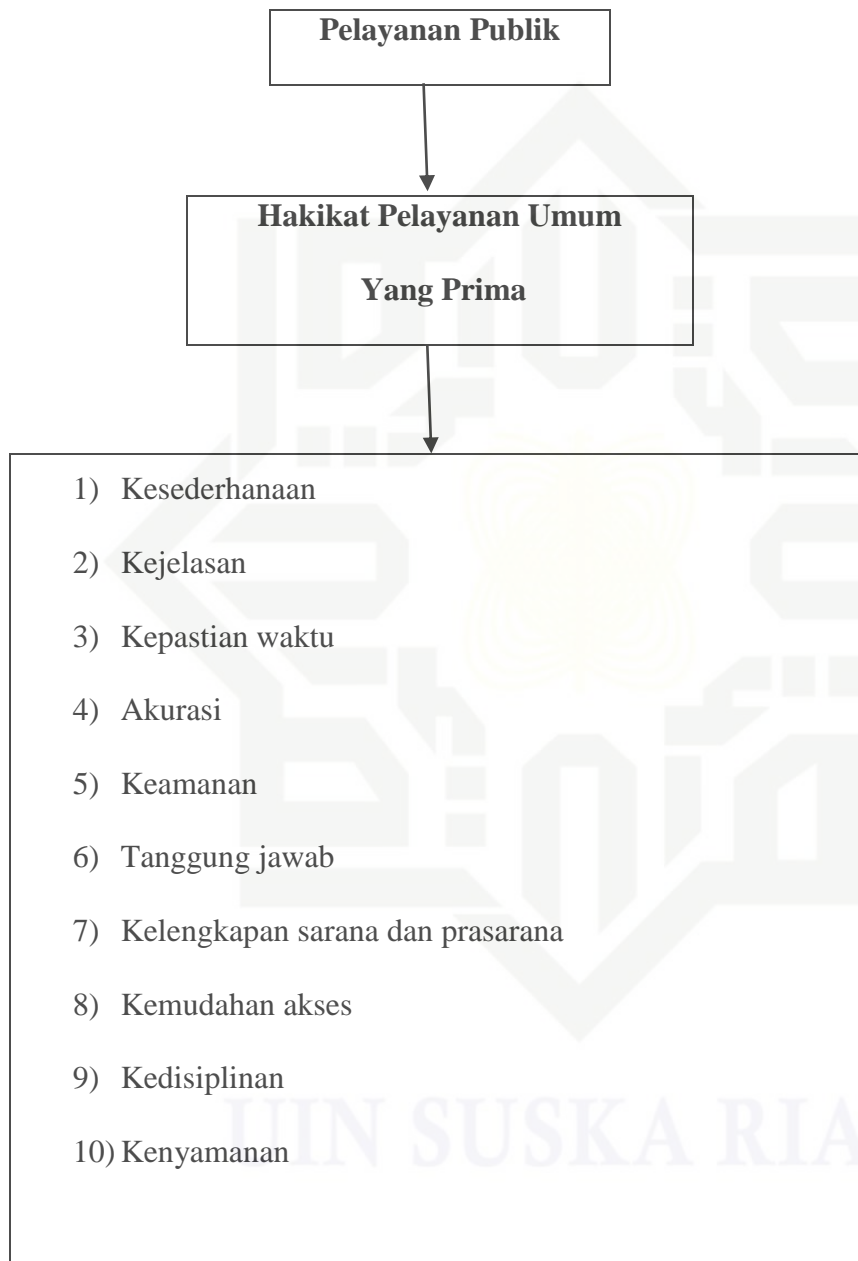
pencatatan sipil yang mudah dijangkau oleh masyarakat yang akan membuat akta kelahiran.

- 9) Yang dimaksud dengan kedisiplinan disini adalah bagaimana sikap, keramahan dan sopan santunnya para pemberi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.
- 10) Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

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.

1.10 Kerangka Pemikiran



Sumber data : Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur
Negara Nomor 63 : 2003