

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA  
KELAHIRAN GRATIS DALAM RANGKA MENINGKATKAN  
PARTISIPASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIL KOTA SUBULUSSALAM**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ROHANI  
1403100001**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : ROHANI

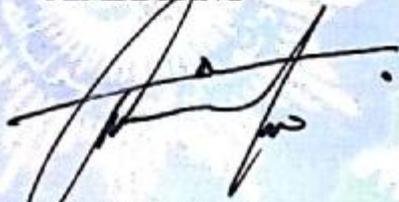
NPM : 1403100001

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN GRATIS DALAM RANGKA MENINGKATKAN PARTISIPASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SUBULUSSALAM

Medan, 15 Maret 2018

PEMBIMBING



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DISETUJUI OLEH  
KETUA PROGRAM STUDI



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

Plt DEKAN



Dr. RUDIANTO, M.Si

## BERITA ACARA PENGESAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : ROHANI  
NPM : 1403100001  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 15 Maret 2018  
Waktu : 08.00 s/d selesai

### TIM PENGUJI

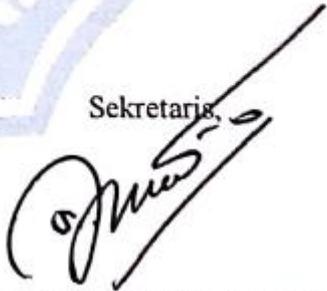
PENGUJI I : IDA MARTINELLY, S.H., M.M. (.....)  
PENGUJI II : SYAFRUDDIN, S.Sos., MH (.....)  
PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP (.....)

### PANITIA UJIAN

Ketua,

Dr. DIANTO, M.Si

Sekretaris,

  
Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya ROHANI, NPM : 1403100001 menyatakan bahwa sungguh – sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memasukkan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang dalam undang – undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang dihukum menurut undang – undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya jiplakan orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, Februari 2018



6000  
ENAM RIBURUPIAH

ROHANI  
1403100001



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : **ROHANI**  
N P M : **1403100001**  
Jurusan : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN GRATIS DIKEMERDEKAAN MENINGKATKAN PARTISIPASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI BINSI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SUBULUSSALAM.**

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	22 Januari 2018	ACC PEDOMAN WAWANCARA	f
2.	20 Februari 2018	PERBAIKAN ISI BAB IY	f
3.	28 Februari 2018	PENJELASAN HASIL PENELITIAN DI SETIAP KATEGORISASI	f
4.	05. MARET 2018	PENAMBAHAN TEORI DI BAB IY	f
5.	07 MARET 2018	PERBAIKAN SETIAP KALIMAT DI BAB IY	f
6.	09 MARET 2018	PERBAIKAN ISI BAB IY PERBAIKAN PEMBAHASAN BAB IY PERBAIKAN ABSTRAK	f
7.	09 MARET 2018	PERBAIKAN KESIMPULAN DAN SARAN	f
8.	10. MARET 2018	ACC SKRIPSI	f

Medan, .....2018...

Dekan,

Ketua Program Studi,  
  
(NAILI KHARIRAH, S.Pd, M.Pd)

Pembimbing ke : .....  
  
(ANANDA MAHARDIKA)

**EFEKTIVITAS PROGRAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN  
GRATIS DALAM RANGKA MENINGKATKAN PARTISIPASI  
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN  
KOTA SUBULUSSALAM**

**ROHANI**  
**1403100001**

**ABSTRAK**

Akta kelahiran merupakan sebuah program pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya yang berbasis teknologi dan informasi yang bertujuan agar dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat. Program ini ditunjukkan untuk administrasi yang lambat, sehingga hal ini mengakibatkan turunnya tingkat kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam kemudian mengembangkan program pembuatan akta kelahiran agar dapat meningkatkan pelayanan publik ke arah pelayanan prima dan modern. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas program pembuatan akta kelahiran gratis dalam rangka meningkatkan partisipasi pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Dan pengumpulan data melalui wawancara terbuka. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dalam program pembuatan akta kelahiran belum berjalan dengan efektif, karena ditemukan kendala-kendala yang terjadi terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran tersebut. Banyaknya masyarakat yang tidak memahami dengan proses pelayanan dengan menggunakan sistem calo karena masyarakat yang tidak paham dalam proses pengurusan pembuatan akta kelahiran. Kendala lain yang menghambat seperti jaringan listrik dan jaringan internet. Hal ini menyebabkan proses pembuatan akta kelahiran menjadi tidak efektif.

***Kata Kunci: Prosedur, Pembuatan Akta Kelahiran***

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Taufik dan Hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN GRATIS DALAM RANGKA MENINGKATKAN PARTISIPASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SUBULUSSALAM”**, guna melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata satu(S1) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Yang Maha Suci Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kemampuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Yang teristimewa Ayahanda Raja Uli Tinambunan dan Ibunda Asmini yang telah memberikan kasih sayang dengan mengasuh, membimbing serta yang selalu memberikan do'a dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Dr. H. Agussani, MAP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Rudianto,S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah,S.IP.,M.Pd Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Ananda Mahardika .S.sos.M.SP selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Orang- orang tercinta yaitu Hasanah Tinambunan, Rohana Tinambaunan dan Raju Tinambunan, Aiman Hakim yang telah memberikan dukungan dan do'a sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Kost dan Luar kost Rezki Evelia, Siska Nst, Safrianti, Sri Wulandari, Meni Yanti, Marsela.
9. Teman- teman seperjuangan Tri Ara Putri, Siti Aisyah, Lia Lestari, Evi Mandasari, Sury Septi Pratiwi, Monica Chindy Widia, Yogi Utami, Devi Andriani, Melati Muharani, Musria, Tasya, Dian Juwita, Riska Amelia, Armi, Tari, Nisa, zura.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhirnya, dengan menyerahkan diri dan senantiasa mohon petunjuk serta perlindungan dari Allah SWT. Semoga amal baik dan perbuatan baik mendapat imbalan yang baik pula dari Allah SWT. Aamiin.

Penulis

**ROHANI**  
**1403100001**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
A. Konsep Efektivitas .....	9
1. Pengertian Efektivitas .....	9
a.Ukuran Efektivitas.....	12
b.Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas .....	12
2. Konsep Program Pelayanan Pembuatan Akta Kelahira.....	13
a.Pengertian Pelayanan.....	13
b.Pengertian Pembuatan Akta Kelahiran .....	16
c.Administrasi Kependudukan.....	17
3. Tahap Administrasi .....	18
a.Pendaftaran Pemohonan .....	18
b.Pembeian Penjelasan Tentang Persyaratan Pengurusan.....	19
c.Manfaat Kepemiliki Dan tidak memiliki Akta Kelahiran .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
B. Jenis Penelitian.....	26
C. Kerangka Konsep .....	27
D. Definisi Konsep.....	28
E. Kategorisasi.....	29

F. Teknik pengumpulan Data .....	30
G. Teknik Analisis Data .....	31
H. Narasumber .....	33
I. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
J. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	34
K. Visi dan Misi Disdukcapil.....	35
L. TUPOKSI Disdukcapil .....	37
M. Struktur Organisasi Disdukcapil.....	44

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	46
B. Analisis Data .....	56

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Disdukcapil .....	46

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A.Latar Belakang Masalah**

Pada era reformasi seperti sekarang ini, tuntutan pemerintah agar dapat menjalankan fungsi dasarnya secara maksimal menjadi sebuah tuntutan yang tidak dapat ditetapkan dan harus dipenuhi. Adapun fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*), dan fungsi pelayanan (*servicing*) yang salah satu upaya pemenuhan hak tersebut adalah diterbitkannya Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertipan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan merupakan suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan ASN adalah penyelenggaraan Administrasi Negara. Sebagai pelayan publik kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak – hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Dalam rangka pemenuhan tanggungjawab pemerintah untuk melaksanakan Undang – Undang tersebut maka diatur dalam peraturan presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Peraturan

Presiden Republik Indonesia dalam Pasal 51 Ayat (1), menyebutkan bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran. Dimaksud Instansi Pelaksana dalam pasal ini adalah Perangkat pemerintah, Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan pemerintah dalam negeri.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah penerbitan Akta Kelahiran. Akta Kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga Negara. Apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau tidak diakui Negara, maka akan sangat rentan menjadi permalsuan identitas, banyak kasus perdagangan anak, memperkerjakan anak dibawah umur dan kasus sosial lainnya yang melibatkan anak. Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak dan Peningkatan Kesejahteraan Anak dalam pasal 5 menyatakan bahwa setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang ditegaskan lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya, dan ayat (2) berbunyi Identitas sebagaimana yang dimaksud ayat (1) di tuangkan dalam akta kelahiran.

Tidak dapat dibayangkan apabila seorang individu tidak mempunyai akta kelahiran, maka orang tersebut tidak dapat dengan lancar menjalankan proses kehidupannya karena terkendala tidak adanya dokumen akta kelahiran. Selain untuk mendapat akta kelahiran, pelaporan kelahiran juga untuk mempunyai akta kelahiran, maka orang tersebut tidak dapat dengan lancar menjalankan proses kehidupannya karena terkendala tidak adanya dokumen akta kelahiran. Selain

untuk mendapat akta kelahiran, pelaporan akta kelahiran juga untuk mendapat kartu keluarga dimana dalam setiap kartu keluarga terdapat keterangan setiap anggota keluarga untuk memiliki nomor induk kelahiran (NIK) yang tercatat di kantor pusat. Mencatat identitas setiap warga merupakan kewajiban dari suatu Negara sehingga negara dapat memberikan hak – hak yang seharusnya didapat warganya.

Akta Kelahiran yang terkait dengan pengakuan Negara atas status Kependudukan seseorang, pentingnya mencatat identitas atau kelahiran warga adalah untuk melindungi warga dari bahaya atau ancaman baik itu melalui serangan dalam atau luar negeri. Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak didukung dengan kesadaran masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya akta kelahiran yang terlambat. Keterlambatan mendaftarkan anak untuk mendapatkan akta kelahiran selain disebabkan oleh kurangnya kesadaran untuk mendapatkan akta kelahiran selain itu juga disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat, dikarenakan tidak memenuhi kelengkapan dokumen persyaratan pengajuan penerbitan akta kelahiran.

Meskipun banyak masyarakat yang mengurus akta kelahiran tapi masih banyak lagi yang belum mengurus surat akta kelahiran, terlihat dari jumlah penduduk Kota Subulussalam dari segi tingkat pertumbuhan penduduknya. Sebagian masyarakat cenderung mengurus akta kelahiran anaknya apabila ada urusan tertentu, meskipun pemerintah Kota Subulussalam telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum yang dimana pembuatan akta kelahiran di Kota Subulussalam tidak dipungut biaya atau gratis,

tetapi tetap saja masyarakat kurang tertarik bahkan masyarakat membuat akta kelahiran setelah masuk sekolah atau lebih parahnya lagi setelah dewasa dengan usia yang sudah matang. Padahal pembuatan akta kelahiran sangat penting sebagai legitimasi bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut data Survei Penduduk Antar Sensus (Supas) 2017, kepemilikan akta kelahiran di Kota Subulussalam seluruhnya baru mencapai 58,95%. Ternyata anak balita yang berasal dari 20% rumah tangga termiskin yang belum punya akta kelahiran sekitar 75%. Padahal sudah 300 Pemkab/kota yang menggratiskan pembuatan akta kelahiran, Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang autentik tentang peristiwa - peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. (<http://www.tempo.co/>)

Dengan demikian dibutuhkan sebuah pola penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu lembaga terkait dengan mempengaruhi baik atau buruknya kualitas pelayanan lembaga tertentu dalam hal ini Dinas Catatan Sipil Kota Subulussalam. Pentingnya suatu pelayanan di suatu instansi manapun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan. Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak, dengan pelayanan yang baik di suatu instansi dapat memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri. Dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat, adalah yang penting untuk dapat mengukur

sejauh mana pelayanan tersebut bagi masyarakat, apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak berkualitas. Hal ini menjadi sangat penting untuk dilakukan agar menjadi bahan perbaikan dan pengembangan bagi pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan administrasi kependudukan. Hal ini juga berlaku pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam proses meningkatkan partisipasi pembuatan akta kelahiran terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kurang efektif, hal ini yang dapat dirasakan masyarakat dimana dalam proses pembuatan akta kelahiran kurang sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat sehingga waktu penyelesaian kurang tepat. Untuk mencapai peningkatan partisipasi pembuatan akta kelahiran tentunya sangat diharapkan adanya keseriusan para pegawai yang memberikan pelayanan untuk bekerja lebih baik sehingga benar-benar pegawai tersebut memiliki kinerja.

Dalam kaitannya dengan kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran masih tergolong kurang baik yang ditandai dengan masih adanya keluhan dari masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Mengenai kurangnya perhatian petugas kepada masyarakat yang membuat akta kelahiran yaitu keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat sering menunggu cukup lama untuk pembuatan akta kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Gratis Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana: **Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Gratis Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sosial Kota Subulussalam?**

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa ada arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapat hasil yang diharapkan . Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, secara objektif tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: **Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Gratis Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Pembuatan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.**

## **2. Manfaat Penelitian**

Ada pun manfaat penelitian:

- a. secara teoritis penulis skripsi ini diharapkan sebagai informasi bagi akademisi maupun sebagai bahan bagi para peneliti yang hendak melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Gratis Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.
- b. Secara praktis penulis skripsi ini diharapkan sebagai penelitian yang dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak- pihak yang berhubungan langsung dengan Efektivitas program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis dalam rangka meningkatkan partisipasi pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.
- c. Secara akademis penulis skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk kepentingan penelitian lanjut dan untuk memperdalam pengetahuan yang berkaitan tentang program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis.

### **D.Sistematika penulisan**

## **BAB I :PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah,perumusan masalah tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

## **BAB II :URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini berisikan uraian teoritis menjelaskan tentang Pengertian Efektivitas, Indikator Dalam Mengukur Efektivitas, Pengertian Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Akta kelahiran, Pelaksanaan Pelayanan Publik, Tahap Administrasi, Manfaat Kepemilikan Akta Kelahiran dan Kerugian Tidak Memiliki Akta Kelahiran.

## **BAB III:METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan Metode Penelitian yang menguraikan tentang Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Kategorisasi, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Lokasi Dan Waktu Penelitian, Deskripsi Lokasi Penelitian, Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.

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

Pada bab ini menguraikan, Penyajian Data, Deskripsi Hasil Wawancara, Pembahasan, Pembuatan Akta Kelahiran.

## **BAB V:PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian anaalisis data dan selanjutnya dikemukakan beberapa saran – sarang yang diteliti.

## **BAB II**

### **URAIAN TEOROTIS**

#### **A. Konsep Efektivitas**

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia Efektivitas adalah suatu kosa kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *efektive* yang berarti berhasil ditaati mengesankan mujarab dan mujur. Dari sederetan arti di atas, maka yang paling tepat adalah berhasil dengan baik.

Menurut Handoko (2001:44) efektivitas adalah merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan.

Menurut Gie (2007:2) efektivitas adalah terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki jadi, perbuatan seseorang yang efektif ialah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu, setiap pekerjaan yang efisien tentu berarti juga efektif, karena dilihat dari segi usaha hasil yang dikehendaki telah dicapai dan bahkan dengan penggunaan unsur minimal.

Menurut Mathis dan Jackson (2001:106), efektivitas didefinisikan sebagai merancang dan mengimplementasikan sekelompok kebijakan dan praktik dan menjamin kesuksesan bahwa sumber daya manusia memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan. Efektivitas memiliki empat sifat utama bagi organisasi, antara lain: (a) berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu; (b) menjamin terhadap perkembangan

industri dan pertumbuhan sehingga dapat melahirkan suatu pola tertentu dalam kenyataan; (c) menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dalam menjalankan program; (d) mengikutsertakan masyarakat sehingga masyarakat merasa dirinya memiliki kepentingan .

Menurut Kurniawan(2005:109) Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas fungsi (operasi kegiatan program atau misi ) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya untuk yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Waluyo(2007:91), Efektivitas selalu ditekankan kepada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri pada lingkungan yang berubah secara berhasil merupakan ciri utama organisasi yang efektif. Jika demikian halnya, maka efektivitas dalam organisasi birokrasi dapat dilihat pula bagaimana birokrasi itu merespon berbagai tuntutan lingkungan masyarakat yang menginginkan kecepatan dan ketepatan dalam melaksanakan pelayanan publik atau dalam perkataan lain, birokrasi itu dituntut untuk lebih berorientasi kepada tuntutan pengguna jasa publik.

Berdasarkan hasil dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan atau pelaksanaan tugas, fungsi dari pada suatu organisasi atau sejenisnya dengan memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

### **a. Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah suatu hal yang sangat mudah dan sederhana. Keluar (output) yang dihasilkan oleh banyak bersifat keluar (output) tidak berwujud (intangible) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (outcome) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja (judgement), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula. Membahas masalah ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhi beberapa kriteria akhir.

Menurut Campbell(1989:121), ada beberapa ukuran dari pada efektivitas yaitu: (a) kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi; (b) produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan; (c) efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut; (d) penghasilan yaitu jumlah sumberdaya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi; (e) pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya; (f) pemanfaatan lingkungan yaitu batas keberhasilan organisasi berinteraksi dengan lingkungan memperoleh sumber daya yang langka dan berharga yang diperlukan untuk operasi yang efektif; (g) stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu; (h) semangat kerja yaitu adanya perasaan terkait dalam hal pencapaian tujuan

yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki; (i) motivasi tujuan; (j) kepuasan yaitu adanya tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas pekerjaannya dalam organisasi; (k) kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan; (l) keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasional yang bertujuan untuk mencegah keterbukaan terhadap rangsangan lingkungan.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan pengukuran merupakan penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia. Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Apabila suatu tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka tidak efektif.

#### **b. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas**

Sedangkan menurut Gibson et. Al (1992:28), bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain: (a) Kemampuan, kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan seseorang dalam dirinya, baik kemampuan teknik maupun kemampuan umum; (b) Keahlian, keahlian adalah kemampuan spesifik yang dimiliki seseorang untuk menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan terutama dalam pelaksanaan program-program kegiatan dalam suatu organisasi; (c) Pengetahuan, pengetahuan adalah merupakan suatu kemampuan yang diperoleh dari pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan; (d) Sikap, sikap adalah

kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka efektivitas pelaksanaan suatu kegiatan atau program dapat dilakukan dengan baik pula; (e) Motivasi, motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan; (f) Stress, stress adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

Sutrisno (2011:125) ada empat kelompok variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas, yaitu: (a) karakteristik organisasi termasuk struktur dan organisasi;(b) karakteristik organisasi intern dan lingkungan ekstern;(c)karakteristik karyawan;(d)kebijakan praktik manajemen.

## **2.Konsep Program Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran**

### **a). Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa fasilitas - fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Hal tersebut dapat dipahami bahwa Pelayanan Publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dalam Pasolong, 2010:128 ).

Menurut Sinambela (2006 : 5) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Nurman (2015:18) pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak – hak dasar yang menajai kewajiban bagi pemerintah, yang wujudnya dapat berupa jasa layanan dan fisik (infrastuktur).

#### **b) Prinsip Pelayanan Publik**

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebut kan bahwa penyelenggaraan pel ayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

##### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

##### 2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

### 3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

### 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan Kepastian hukum.

### 6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya

sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

### 8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

### 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

## 10. Kenyamanan

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.

### **c). Pengertian Pembuatan Akta Kelahiran**

pembuatan akta kelahiran termasuk dalam pelayanan publik. merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan pengertian kata publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan sikap, tindakan – tindakan dan baik berdasarkan nilai- nilai dan norma yang merasa memiliki, hal ini merupakan suatu kesatuan masyarakat.

Istilah akta dalam bahasa Belanda disebut”acte”dan dalam bahasa inggris disebut “act”. Akta adalah surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupunberkaitan dengan pihak lainnya sebagian hukum, tentang segala hal yang disebut dalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu.

Pengertian akta catatan sipil adalah akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan anak dan kematian. Akta kelahiran adalah akta/catatan otentik 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.

#### **d). Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan dari sisi kepentingan penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan hak - hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan diskriminatif.

Administrasi Kependudukan menurut Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan pendataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pelayanan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain . Administrasi Kependudukan merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Dengan adanya administrasi kependudukan yang baik maka akan diperoleh informasi kependudukan yang valid, akurat, dan handal. **Sehingga berguna sebagai bahan masukan** bagi pemerintah daerah dalam menyusun rencana strategis pembangunan. Kemudian pada sisi lain administrasi kependudukan dapat berimplikasikan pada terwujudnya ketentraman dan ketertiban sosial masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.

2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional **serta lokal**.
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintah. Sedangkan penerima pelayanan yang dimaksud dalam pengertian diatas adalah masyarakat instansi pemerintah dan lain sebagainya

Pelaksanaan pelayanan publik didalam dinas kependudukan dan catatan sipil kota subulussalam adalah.

### **3. Tahap Administrasi**

1. Dalam tahap ini kegiatan yang dilaksanakan adalah :

#### **a. Pendaftaran permohonan**

Dalam kegiatan ini yang dilakukan adalah mencatat setiap permohonan yang akan mengurus kepentingan di bidang kependudukan dan jenis urusan lainnya yang akan diurus oleh masing – masing pemohon .Kegiatan ini dimaksudkan agar

mereka yang akan mengurus kepentingan di bidang kependudukan terlebih dahulu mendaftarkan dirinya agar dapat diketahui jenis urutan yang diinginkan pemohon dan dapat mengatur siapa yang harus didahulukan proses pelayanannya. Berdasarkan nomor surat pendaftaran setiap urusan kependudukan harus terlebih dahulu mendaftarkan ke dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Subulussalam ini guna untuk menghindari adanya suasana yang tidak tertib, karena banyak warga yang akan mengurus surat akte kelahiran anaknya masing – masing .

#### **b. Pemberian penjelasan tentang persyaratan pengurusan**

Dalam kegiatan ini aparat pemerintah kelurahan diharuskan memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang diperlukan untuk setiap jenis urusan yang diurut pemohon. Hal ini dimaksudkan agar yang belum mengerti atau yang belum membawa secara lengkap persyaratan – persyaratan dalam pengurusan surat – surat di bidang kependudukan ini terlebih dahulu berusaha melengkapi persyaratannya sehingga proses pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan lebih lanjut.

Persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan surat – surat di bidang kependudukan khususnya dalam pembuatan akte kelahiran adalah:

1. Pengantar dari RT
2. Foto copy KTP orang tua yang bersangkutan
3. Surat keterangan lahir dari dokter atau bidan
4. Foto copy kartu keluarga
5. Akta perkawinan surat nikah orang tua bayi/anak

6. Bagi anak yang proses kelahirannya dan orang tua nya tidak diketahui keberadaannya cukup membawa berita acara pemeriksaan dari kepolisian setempat.

Esensi dari sebuah perencanaan pencatatan kelahiran adalah pengenalan sekaligus pengakuan hukum negara atas identitas seorang implikasi dari pengakuan hukum tersebut dalam perlingungan negara terhadap status hukum ini merupakan kewajiban hakiki negara kesatuan republik indonesia berdasarkan pada pancasila dan undang – undang dasar 1945 Akta Kelahiran sebagai produk dari pencatatan kelahiran adalah bukti legalitas setiap produk dari pencatatan kelahiran adalah bukti legalitas identitas setiap orang .

Sebagaimana disebutkan dalam ketentuan pasal 27 Undang –Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan Anak, bahwa identitas diri setiap anak dituangkan dalam akte kelahiran Dengan demikian akta kelahiran menjadi suatu hal esensial yang harus dimiliki setiap orang.

Dalam perspektif Hak Asasi Manusia, terutama dalam konteks perlindungan anak pencatatan kelahiran sebagai suatu proses administrasi adalah sebagai wujud pemenuhan negara atas salah satu hak paling asasi dari setiap anak, yaitu hak atas identitas, sebagaimana ditentukan oleh ketentuan pasal 53 ayat Undang – Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusi bahwa setiap anak sejak dilahirannya berhak atas nama dan status kewarga negaraan. Hal ini sejalan dengan ketentuan pasal 5 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan Anak yang menyebutkan bahwa “Setiap anak berhak atas

nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan “dan sisi lain, pencatatan kelahiran juga merupakan wujud pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab orang tua terhadap anak.

Bahwa urgensi pencatatan kelahiran atau pun akte kelahiran, selain berkaitan erat dengan aspek Hak Asasi Manusia, juga memiliki keterkaitan erat dengan aspek – aspek keperdataan. Hubungan keperdataan antara seorang anak dengan seorang perempuan sebagai ibunya dan /atau dengan seorang laki – laki sebagai bapaknya, adalah hubungan keperdataan yang paling mendasar. Hubungan keperdataan yang paling mendasar ini hanya dapat dibuktikan dengan adanya akte kelahiran autentik yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang. Dalam hal ini ketidak adaan akte kelahiran ini sebagai dasar pembuktian suatu hubungan keperdataan antara anak dengan seorang perempuan sebagai ibunya/atau dengan seorang laki- laki sebagi bapaknya, maka pembuktian dilakukan dengan mekanisme penetapan pengendalian tentang asal –usul seorang anak setelah diadakan pemeriksaan yang diteliti berdasarkan bukti – bukti yang memenuhi syarat. Pembuktian atas status kependataan ini pun dalam kelanjutan memiliki urgensi dampak yang tidak sederhana, terkait hak –hak kependataan seseorang lebih lanjut. Suatu dari beberapa dampak terkait yang dimaksud adalah kaitan dengan hak hukum seorang dalam hal melakukan perkawinan .

Status pendataan seorang menentukan hak seorang untuk dapat melakukan perkawinan, juga menentukan ada atau tidaknya halangan bagi setiap orang untuk melakukan perkawinan dengan orang lain. Lahirnya hak bagi seorang untuk dapat melakukan perkawinan dengan orang terkait erat dengan usia seseorang Undang –

Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan menentukan bahwa secara prinsip perkawinan hanya diizinkan bila pihak pria mencapai umur 19 tahun(sembilan belas) tahun dan pihak wanita sudah mencapai usia 16 (enam belas) tahun.

Perkawinan bagi pria dan wanita yang belum mencapai usia yang dimaksudkan dilakukan dengan sebelumnya dimintakan dispensasi kepada pengadilan atau pejabat lain yang diminta oleh kedua orang tua pihak atau wanita Selanjutnya Undang – Undang perkawinana menyebutkan bahwa perkawinan seseorang yang belum mencapai usia 21 tahun harus mendapat izin kedua orang tua. Akta perkawinan sebagai dasar legalitas identitas seseorang yang didalamnya termasuk usia seseorang untuk secara umum menentukan kedewasaan seseorang, ataupun khususnya menentukan hak hukum seseorang untuk dapat melakukan perkawinan. Selain dari pada itu, usia pun menentukan kapasitas seseorang untuk dapat secara langsung melakukan perikatan keperdataan lainnya.

Dalam perspektif database kependudukan, akta kelahiran merupakan input utama yang mempengaruhi perubahan database kependudukan. Akta kelahiran seseorang adalah landasan dari sebuah bangunan database kependudukan setiap pribadi.

Dengan demikian maka jelas bahwa catatan kelahiran memiliki urgensi yang sangat tinggi karena terkait erat dengan salah satu aspek hak asasi manusia yang sangat fundamental yaitu hak atas identitas. Undang – Undang dari suatu pencatatan kelahiran, atau khususnya akta kelahiran sebagai dasar legislasi seseorang, lahir dari suatu logika dasar bahwa identitas seseorang adalah dasar

fundamental penentuan segala hak dan kewajiban hukum yang melekat pada setiap pribadi ini,menempatkan pencatatan kelahiran dalam tingkat yang sangat fundamental.

### **c. Manfaat kepemilikan akte kelahiran dan kerugian tidak memilikinya akte kelahiran**

#### **1). Manfaat kepemilikan akta kelahiran**

Bahwa diantara tujuan penyelenggaraan pelayanan pembuatan akte kelahiran adalah untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting dialami oleh penduduk ,serta memberikan perlindungan status hak sipil penduduk .Dengan demikian maka diantara manfaat kepemilikan akte kelahiran adalah :

- a) Sebagai wujud pengakuan negara atas status identitas individu ,status keperdataan dan status kewenangan seseorang .
- b) Sebagai dokumen leagilitas sah identitas seseorang
- c) Sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain contohnya ijazah B
- d) Sebagai dokumen persyaratan pendaftaran pendidikan mulai dari tingkat dini(TK) sampai perguruan tinggi.
- e) Sebagai dokumen persyaratan melamar pekerjaan,termasuk menjadi PNS,anggota TNI dan POLRI.
- f) Sebagai dar pembuatan NIK dan persyaratan KTP dan KK
- g) Sebagai dokumen persyaratan pembuatan SIM

- h) Sebagai dokumen persyaratan dalam pengurusan tunjangan keluarga
- i) Sebagai dokumen persyaratan pembuatan paspor
- j) Sebagai dasar legalitas pembuatan hubungan warisaan
- k) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan beasiswa
- l) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan pensiun pegawai
- m) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan perkawinan ,mengingat bahwa akta kelahiran merupakan dasar legalitas untuk menunjukkan hak seseorang untuk dapat melakukan perkawinan .
- n) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan ibadah haji/umroh
- o) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan pengakuan anak.
- p) Sebagai dokumen persyaratan pengurusan oengakatan anak/adopsi.

## **2.Kerugian kelahiran yang tidak tercatat**

Bahwa secara mendasar, dengan tidak memilikinya akta kelahiran maka seseorang tidak memiliki pembuktian legalitas, status identitasnya. Dengan tidak memilikinya bukti legalitas atas status identitas seseorang, maka akan sulit untuk menentukan hak dan kewajiban hukum yang melekat pada setiap individu. Tidak dimilikinya bukti legalitas atas status identitas seseorang, menunjukkan belum diakui dikenalnya identitas seseorang oleh negara. Dalam kondisi demikian negara tidak bisa memberikan perlindungan hukum, karena secara mendasar pun tidak dapat ditentukan hak dan kewajiban hukum yang melekat pada individu tersebut.

Tidak memiliki akta kelahiran oleh seseorang individu, sangat menyulitkan individu tersebut dalam mengakses pelayanan publik. Dengan demikian diantara kerugian tidak memilikinya akta kelahiran adalah.

- a) Identitas seseorang tidak diakui secara de jure, secara administrasi
- b) Kehilangan hak hukum
- c) Kesulitan dalam hal pembuktian hubungan keperdataan
- d) Kesulitan memperoleh fasilitas publik
- e) Kesulitan dalam pengurusan dokumen – dokumen kependudukan
- f) Kesulitan dalam pengurusan dokumen perizinan , contohnya SIM
- g) Kesulitan mendapat pendidikan formal
- h) Kesulitan mendapat fasilitas kesehatan
- i) Kesulitan mendapat dokumen keimigrasian
- j) Kesulitan mendapat akses pelayanan publik lainnya

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta yang ada .

Menurut Maleong (2006:5) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan perilaku individu dan sekelompok orang.

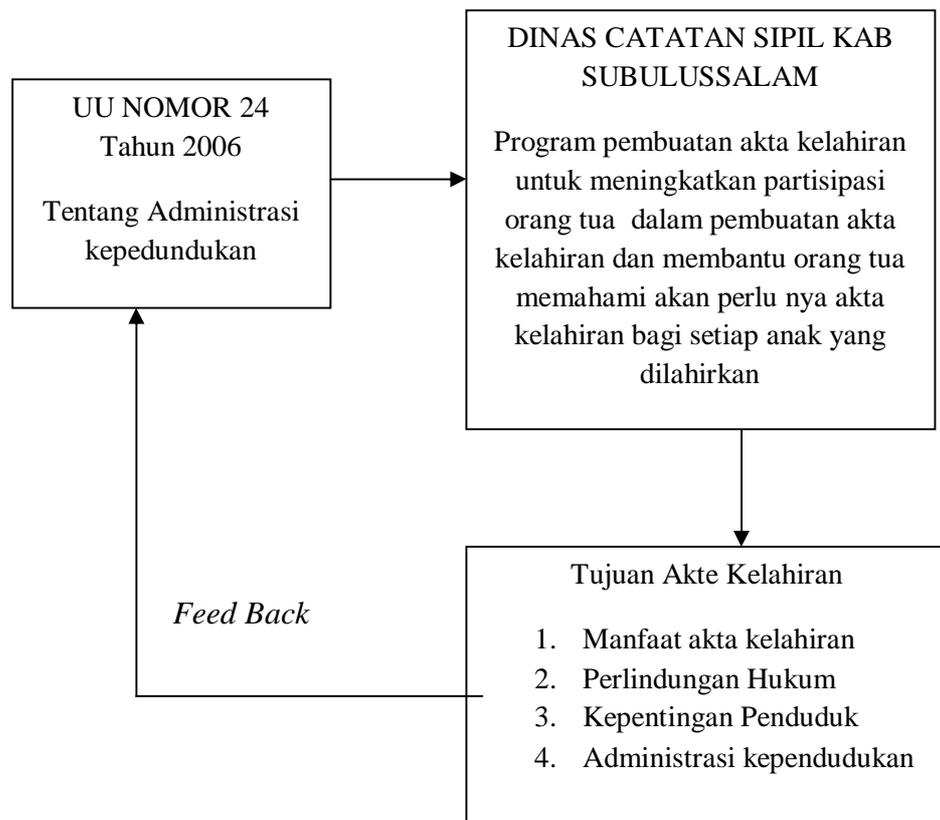
Sugiyono (2013:9) Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

#### **B. Kerangka Konsep**

Narwawi (2000:43) bahwa kerangka konsep ini disusun sebagai perkiraan tertulis dari hasil yang akan dicapai setelah dianalisis secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki. Berdasarkan landasan teori yang dimiliki sebagai dasar

pijakan yang jelas dan pengembangan teori maka konsep yang dapat digunakan dari susunan model teoritis sebagai berikut.

Gambar Krangka konsep



### **C. Definisi Konsep**

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri – ciri yang berkaitan dengan peristiwa objek, kondisi, situasi, dan hal – hal yang sejenisnya. Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengetahuan yang digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian .

Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian hal ini dapat di definisikan sebagai berikut:

- a) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya ,sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar diterapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sarana yang telah diterapkan .Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.
- b) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.
- c) Administrasi Kependudukan adalah pencatatan yang dialami oleh seseorang dalam pencatatan sipil yang pelayanan akta kelahiran dan akta kematian pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi

kependudukan pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini yaitu digolongkan kedalam kelompok pelayanan administrasi yang salah satunya adalah menghasilkan dokumen akta kelahiran.

- d) Program pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah suatu program yang dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat/ orang tua akan hak yang dimiliki setiap anak yang dilahirkan .
- e) Akte kelahiran merupakan akta/catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, namaanakdan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak.

#### **D.Kategorisasi**

Kategorisasi merupakan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu:

- a) Adanya ketepatan waktu dalam pelaksanaan penyelesaian program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.
- b) Adanya pencapaian tujuan dalam target yang dicapai dari program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.

- c) Adanya partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.
- d) Adanya transparansi dalam pelayanan yang di berikan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussala.

### **E.Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian diperlukan sebuah metode pengumpulan data Menurut Istijianto (2005:37) pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui pertanyaan – pertanyaan tidak terstruktur. Artinya, alat yang digunakan untuk menanyai responden cenderung bersifat longgar, yaitu berupa topik, dan biasanya tanpa pilihan jawaban, sebab tujuan untuk mengali ide responden secara mendalam. Metode – metode untuk mengumpulkan data kualitatif bisa menggunakan wawancara, diskusi grup terfokus, dan tehnik proyeksi.

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1).Data Primer

yaitu data yang digunakan secara langsung pada lokasi penelitian, langkah yang dilakukan dalam penlitian ini adalah wawancara yaitu menagjukan pertanyaan - pertanyaan terhadap responden yang berhubungan dalam penelitian.

##### a.Wawancara

Yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana

dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi – informasi atau keterangan – keterangan.

## 2). Data Sekunder

yaitu pengumpulan data – data yang relevan dengan permasalahan yang ada yang diteliti dan diperoleh dari buku, untuk mendukung penelitian ini.

### a. Penelitian Keperpustakaan

Dengan penelitian keperpustakaan ini dimaksudkan usaha mempelajari buku- buku, majalah, bahan perkuliahan dan literatur atau bahan lainnyayang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

### b. Penelitian Lapangan

Yaitu pengumpulan data yang meliputi kegiatan survey dilapangan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini tehnik analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, data yang diperoleh akan diorganisasikan diurutkan dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan uraian tentang permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh dari teknik wawancara akan dilakukan analisis interaktif (*interactive of analysis*) yang terdiri dari tiga komponen analisis, yaitu:

Menurut Moleong (2006:121) analisis kualitatif adalah proses pengorganisasian dan mengurut data kedalam pola, kategori dan suatu uraian desra sehingga dapat dikemukakan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data.

Proses analisis kualitatif ini dikemukakan dalam tahapan sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal – hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

### 2. Penyajian Data

Bermakna Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarik kesimpulan kasus – kasus factual yang saling berkaitan dalam penyajian data ini digunakan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi.

### 3. Menarik Kesimpulan

Merupakan suatu proses mencari kesimpulan arti benda – benda untuk mencatat keteraturan,pola penjelasan yang mungkin, alur sebab akibat proporsi penelitian kesimpulan – kesimpulan juga di verifikasi selama penelitian berlangsung untuk kesimpulan akhir yang akan di temukan di lapangan.

## **G.Narasumber**

Adapun yang menjadi narasumber pada penelitian ini,merupakan orrang memberikan informasi kepda penelitian dan orang yang mampu atau mengetahui informasi tentang pembuatan akta kelahiran antara lain:

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Nama : Bronson Boang Menalu,S.Sos

2. Kasubabag Umum/Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Nama : Rina Fariza Saragih,S.Sos

3. Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Nama : Syuryani Aria Dalimunthe,S.Sos.

4. Seksi Pendataan Penduduk

Nama : Alponso Sembiring, S.Kom

5. Masyarakat

a. Bapak Mahyudin

b. Ibu Asriani

#### **H.Lokasi dan Waktu Penelitian**

Suatu penelitian sudah harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang fungsi untuk menghindari dan menipulasi suatu data hasil penelitian tersebut Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan yang berguna untuk penelitia

Lokasi penelitian adalah dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota subulussalam .Waktu penelitian adalah Bulan Januari sampai dengan April 2018.

## **I. Deskripsi Lokasi Penelitian**

### **1. Sejarah Singkat DISDUKCAPIL Kota Subulussalam**

Sejarah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota subulussalam dibentuk berdasarkan Qanun kota subulussalam No 04 tahun 2009 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja Dinas, Lembaga Teknis Daerah dan Kecamatan dilingkungan Pemerintah Kota Subulussalam. sesuai Qanun ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam diberi tugas untuk melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undang. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam hal ini tugas pokok tersebut diterjemahkan sebagai urusan Pemerintah Kota Subulussalam dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Walikota Subulussalam Nomor 23 tahun 2010 tentang rincian tugas pokok dan Fungsi pemangku jabatan Struktural di lingkungan Dinas, Lembaga Teknis Daerah dan kecamatan Pemerintah Kota Subulussalam. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah dibidang Pemerintah, Pembangunan dan Sosial Kemasyarakatan serta pada umumnya dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, serta berada di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah dengan tugas membantu walikota dalam menyelenggarakan sebagai tugas

Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi daerah.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, menyelenggarakan fungsi :

- a) Perumusan kebijakan teknis dinas di bidang perencanaan, pelaksanaan, pembinaan, evaluasi dan lapoan penyelenggara sebagai urusan pemerintah di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan ketentuan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan ketentuan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dinas dalam menyelenggarakan sebagai urusan pemerintah di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan ketentuan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikotasesuai dengan tugas dan fungsi dinas.

## **2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam**

### **Visi :**

a.Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam mencerminkan gambaran peran dan kondisi yang ingin diwujudkan di masa depan, yang sekaligus merefleksikan kesinambungan upaya pengembangan dan

pemantapan penyelenggaraan sistem pemerintahan, pembangunan dan sosial kemasyarakatan daerah. Maka ditetapkan satu visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam adalah “Pelayanan Prima kepada masyarakat Kota Subulussalam dalam Pengurus Dokumen Kependudukan”.

**Misi :**

b. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam yang ditetapkan merupakan peran strategis yang diinginkan dalam mencapai visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, maka ditetapkan misi sebagai berikut :

1. Mewujudkan tertib administrasi Kependudukan;
2. Mewujudkan pelayanan dokumen kependudukan yang cepat, transparan, mudah sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku, bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, serta penyalahgunaan kekuasaan;
3. Peningkatan kualitas SDM;
4. Pembangunan infrastruktur kependudukan dan Pencatatan Sipil, membangkitkan kepedulian terhadap masyarakat.

**3. Tugas, Pokok dan Fungsi**

**a. Uraian Tugas Dan Fungsi Kepala Dinas**

1. Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tugas pokok dan melakukan tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

2. untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 7 menyelenggarakan fungsi:

- a) penyelenggaraan kebijakan teknis dan penyusunan perencanaan program bidang kependudukan dan catatan sipil.
- b) Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan kependudukan dan catatan sipil.
- c) Pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola administrasi kependudukan.
- e) Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan.
- f) Pelaksanaan kebijakan kerjasama antara daerah dalam pengendalian penduduk, pengembangan kualitas mobilitas/penataan persebaran penduduk.
- g) Penetapan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- h) Pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan akta pencatatan sipil yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak serta pendokumentasian hasil pencatatan sipil.
- i) Pengelolaan manajemen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil perlindungan administrasi kependudukan.

- j) Pengawasan dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan jaringan komunikasi data kependudukan sampai dengan tingkat kecamatan, desa dan kelurahan.
- k) Pelaksanaan fasilitas, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- l) Pembinaan koordinasi pengendalian dan fasilitas pelaksanaan kegiatan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- m) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, menyusun rumusan penetapan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan.
- n) Pengkoordinasian pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang kependudukan dan catatan sipil.
- o) Pembinaan dan pengendalian dan mentoring terhadap unit pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- p) Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Sekretaris mempunyai tugas melakukan pengelolaan urusan administrasi, umum, perlengkapan, peralatan, kerumah-rumah tangga, perpustakaan, keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, hukum, perundang-undangan, pelayanan administrasi dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 10 menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, barang inventasi, aset, perlengkapan, peralatan, pemeliharaan dan perpustakaan.
- b) Pembinaan kepegawaian, organisasi, ketatalaksanaan, hukum dan perundang – undangan, penyiapan data informasi, hubungan masyarakat dan protokoler.
- c) Pengelolaan administrasi keuangan.
- d) Pelaksanaan penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.
- e) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- f) Penyusunan rencana strategis, laporan akuntabilitas kinerja dan rencana kinerja Dinas dan.
- g) Melaksanakan tugas – tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

#### 4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan ketatausahaan, kepegawaian, organisasi, ketatalaksanaan, rumah tangga, data dan informasi, kearsipan, perpustakaan, perlengkapan, dan peralatan, barang investasi dan pelaksanaan hubungan masyarakat dan protokoler.

#### 5. Kepala Sub Bagian Keuangan

Kepala sub bagian keuangan, program dan pelaporan, mempunyai tugas melakukan urusan penyiapan bahan- bahan dalam penyusunan rencana

kerja, program kerja, mengkoordinasikan kegiatan- kegiatan dalam rangka penyiapan bahan penyusunan, pelaksanaan program kerja, evaluasi, pelaporan dan melakukan pengelolaan administrasi keuangan, verifikasi, perbendaharaan, pembukuan, pertanggung jawaban dan pelaporan realisasi fisik dan keuangan.

#### 6. Uraian Tugas Dan Fungsi Pada Bidang

##### 1) Bidang pelayanan pendaftaran penduduk

###### a. Kepala bidang

Kepala bagian pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas membantu dan pelaksanaan sebagian tugas kepala dinas kependudukan dan catatan sipil yang berkaitan dengan identitas penduduk, pindah datang penduduk, penataan penduduk, kepala seksi identitas penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

###### b. Kepala seksi pindah datang penduduk

Kepala seksi pindah datang penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.

#### 2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala bidang pelayanan pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.

a. Kepala seksi kelahiran

Kepala seksi kelahiran, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasikan serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.

b. Kepala seksi perkawinan dan perceraian

Kepala seksi perkawinan dan perceraian, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.

c. Kepala seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian

Kepala seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- a. Kepala bidang pengelolaan informasi administrasi mempunyai tugas untuk melaksanakan kebijakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- b. Kepala seksi sistem informasi kependudukan administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan

perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.

- c. Kepala seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- d. Kepala seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis pembinaan, koordinasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

#### 4. Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan

- a. Kepala bidang pemanfaatan data dan informasi pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan informasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Kepala seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- c. Kepala seksi informasi pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis,

pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan informasi pelayanan administrasi kependudukan.

#### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan pembagian kerja, wewenang dan sistem komunikasi dalam mewujudkan tujuan kantor dan organisasi. Dengan demikian kegiatan yang beraneka ragam dalam suatu kantor disusun secara teratur sehingga tujuan yang diterapkan dapat berjalan dengan baik. Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam digunakan struktur organisasi ini dan staf dimana secara vertikal jenjang wewenang, dan tanggung jawab mengalir dari atas kebawah yang berupa perintah dan dari bawah ke atas berupa laporan, sedangkan secara horizontal terdapat koordinasi diantara pegawai setingkat, untuk lebih jelas stuktur dapat dilihat sebagai berikut:

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**

###### **a. Ketepatan Waktu**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Bronson Boang Menalu, S.Sos selaku Sekertaris Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 Menyatakan bahwa untuk memproses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam 1 hari tergantung jika jaringannya tidak rusak. Kalau terjadi kendala dipastikan waktu penyelesaiannya menjadi lama dan prosesnya dapat memakan waktu maksimal 2 hari.

Menurut Ibu Rina Fariza Saragih, S.Sos. selaku Kasubabag Umum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 menyatakan bahwa untuk mengurus berbagai macam pelayanan yang menjadi konsumsi publik dengan menggunakan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam waktu yang dibutuhkan 1 hari namun ada kendala yang sering dihadapi seperti jaringan listrik dan internet membuat proses semakin lama. Karena pembuatan akta kelahiran sangat tergantung pada jaringan internetnya jika terjadi gangguan maka pegawai disudcupul akan sulit untuk mengakses layanan tersebut.

Menurut Bapak Alponso Sembiring, S.Kom. selaku Seksi Pendataan Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 menyatakan bahwa untuk proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam kurang lebih 1 hari sudah selesai namun ada beberapa kendala yang dihadapi seperti jaringan rusak. Kalau terjadi kendala maka dipastikan waktu pengurusan nya menjadi lama.

Senada dengan apa yang kemukakan oleh Bapak Bronsaon Boang Menalu menurut Ibu Syuryani Aria Dalimunthe, S.Sos. selaku Seksi Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 menyatakan bahwa untuk proses pelayanan yang di butuhkan dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam 1 hari tergantung dengan jaringannya bagus, Kalau terjadi kendala dipastikan waktu penyelesaiannya menjadi lebih lambat dan prosesnya akan memakan waktu yang maksimal 3 hari.

Selain itu hasil wawancara oleh masyarakat Kota Subulussalam yang bernama Bapak Mahyudin pada tanggal 05 Februari 2018 mengungkapkan bahwa jika dalam pengurusan administrasinya lancar waktu yang dibutuhkan hanya 1 hari, tetapi kalau ada kendala lain seperti jaringan listrik atau internetnya bisa terjadi perubahan waktu yang tadinya 2 hari atau 3 hari tergantung dengan cepatnya pihak Dinas mengatasi kendala tersebut. Dan yang pastinya diganti dengan sistem manual.

Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang bernama Ibu Asriani pada tanggal 05 Februari 2018 mengungkapkan bahwa dalam pengurusan administarasi lancar maka waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran hanya 1 hari, tetapi kalua

tidak ada kendala yang terjadi seperti jaringan listrik dan jaringan internet mengalami gangguan maka perubahan waktu dalam pembuatan akta kelahiran dapat berubah menjadi 2 hari atau 3 hari dan penyelesaiannya tergantung pada pihak dinas bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber dapat diketahui bahwa pelaksanaan pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan efektif dalam ketepatan waktu karena masih ditemukan kendala pada jaringan listrik dan internet yang menyebabkan proses penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

#### **b.Pencapaian Tujuan**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Bronson Boang Menalu, S.Sos selaku Sekertaris Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 Menyatakan bahwa tujuan pembuatan akta kelahiran untuk mempermudah masyarakat yaitu dengan dilaksanakannya program pembuatan akta kelahiran gratis yang ada di Kota Subulussalam agar masyarakat dapat lebih mudah dalam pengurusan administrasi, agar tercapainya tujuan tersebut untuk itu pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam melakukan pelatihan dan pembinaan kepada aparat dinas dan pemerintah bisa berkerja sama dalam program – program yang dibuat terkhususnya program pembuatan akta kelahiran gratis ini guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ibu Rina Fariza Saragih,S.Sos. selaku Kasubabag Umum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Febuari 2018 menyatakan bahwa pelaksanaan program pembuatan akta kelahiran memiliki kendala yang terletak pada

masyarakat yang tidak mengerti dan memahami semua persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak dinas. Karenakan sebagian dari masyarakat tersebut memiliki usianya sudah lanjut. Dan hal ini menyebabkan tidak tercapainya tujuan tersebut.

Menurut Bapak Alponso Sembiring, S.Kom. selaku Seksi Pendataan Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Febuari 2018 menyatakan bahwa pelaksanaan program pembuatan akta kelahiran memiliki kendala yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan tersebut. Selain ada pada jaringan listik dan jaringan internet kendala lainnya masyarakat yang tidak mengerti dan memahami semua persyaratan yang sering kali menyebabkan pihak dinas menjadi lama dalam pembuatan akte kelahiran. dikarenakan sebagian masyarakat tersebut banyak yang memiliki identitas yang tidak sesuai dan itu menyebabkan pencapaian tujuan dalam pembuatana akta kelahiran menjadi tidak efektif.

Menurut Ibu Syuryani Aria Dalimunthe, S.Sos. selaku Seksi Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 mengatakan bahwa tujuan utama dari pembuatan akta kelahiran di Kota Subulussalam yaitu untuk memudahkan masyarakat, dan memberi identitas yang resmi bagi seluruh masyarakat di Kota Subulussalam, tetapi dilihat dari pelaksanaannya yang telah berjalan masih belum tercapai, dan masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan. Oleh masyarakat hal ini disebabkan itu pencapaian tujuan dalam pembuatan akta kelahiran yang tidak sesuai dengan yang di harapkan

Kemudian diperkuat lagi dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang berdominasi di Kota Subulussalam oleh Bapak Mahyudin pada tanggal 08 Februari 2018 mengatakan bahwa kurangnya informasi menjadi salah satu penyebab program pembuatan akta kelahiran di Kota Subulussalam belum terlihat dengan jelas karena masih ada yang belum tercapai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Sehingga tidak sampai kepada masyarakat bahwa tujuan utama dari pembuatan akta kelahiran untuk mempermudah masyarakat.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber dapat diketahui bahwa pencapaian tujuan dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran belum tercapai dengan maksimal karena masih adanya kendala yang ditemukan yang terdapat pada masyarakat yang tidak mengetahui dan memahami cara pengurusan pembuatan akta kelahiran dikarenakan sebagian masyarakat tersebut sudah memiliki usia lanjut. Hal ini menyebabkan pencapaian tujuan belum tercapai secara maksimal.

### **c. Partisipatif**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Bronson Boang Menalu, S.Sos selaku Sekertaris Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 Menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat dengan pembuatan akta kelahiran sangat terkait karena masyarakat ikut mengelola dalam pelayanan administrasi melalui pembuatan akta kelahiran. Pembuatan akta kelahiran ini melibatkan masyarakat mulai dari tahapan proses, pengisian data dan mengecek data melalui website Disdukcapil dengan memasukkan portal akta kelahiran dan memasukkan nomor registrasi pada kolom

yang telah disediakan sesuai dengan petunjuk sampai pengurus administrasi selesai setelah itu akan diserahkan kepada pihak dinas. Namun saat ini masyarakat masih kurang aktif untuk ikut berpartisipasi dalam program pembuatan akta kelahiran ini, meskipun sudah dilakukan sosialisasi tetapi masih banyak masyarakat yang tidak mau menghiraukan program pembuatan akta kelahiran ini. Sehingga menjadi dampak yang negatif berupa data data pendudukan yang tidak sesuai atau tidak akurat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ibu Rina Fariza Saragih, S.Sos. selaku Kasubabag Umum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 menyatakan bahwa program pembuatan akta kelahiran sudah berjalan sekitar 3 tahun. Pelaksanaan program pembuatan akta kelahiran melibatkan masyarakat dengan munculnya kelompok masyarakat yang kemudian diberikan kewenangan oleh pihak dinas untuk memberikan pendamping dari kepala dinas kepada masyarakat dalam proses pengisian data- data pembuatan akta kelahiran. Meskipun sudah dilakukan beberapa kali sosialisasi namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui cara pembuatan akta kelahiran dan baru beberapa masyarakat yang mengakses pelayanan melalui akta kelahiran. Sebagian masyarakat ada yang sudah mengetahui tetapi masih memilih menggunakan sistem calo karena masih kurang memahami bagaimana cara pengurusan pembuatan akta kelahiran

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Alponso Sembiring, S.Kom. selaku Seksi Pendataan Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 menyatakan bahwa keterlibatan

masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran sangat terkait karena masyarakat ikut mengelola dalam pelayanan administrasi. Namun saat ini masyarakat masih ada yang kurang aktif untuk ikut berpartisipasi dalam program pembuatan akta kelahiran ini meskipun sudah dilakukannya sosialisasi ke berbagai desa yang ada di Kota Subulussalam tetapi sebagian masyarakat masih ada yang tidak mau menghiraukan program pembuatan akta kelahiran ini. Sehingga menimbulkan dampak yang negatif.

Menurut Ibu Syuryani Aria Dalimunthe, S.Sos. selaku Seksi Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 mengatakan bahwa program pembuatan akta kelahiran sudah berjalan sekitar 3 tahun. Program pembuatan akta kelahiran ini melibatkan masyarakat dengan munculnya kelompok masyarakat yang kemudian diberikan kewenangan oleh pihak dinas untuk memberikan pendamping dari kepala dinas kepada masyarakat dalam proses pengisian data- data pembuatan akta kelahiran. Meskipun sudah dilakukan beberapa sosialisasi ke desa-desa namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui cara kepengurusan pembuatan akta kelahiran. Sehingga masyarakat yang sudah tau tetapi masih memilih sistem calo karena kurang memahami bagaimana cara melakukan kepengurusan pembuatan akta kelahiran

Kemudian diperkuat lagi dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang berdominasi di Kota Subulussalam oleh Bapak Mahyudin pada tanggal 08 Februari 2018 mengatakan bahwa dari sekian banyaknya jumlah penduduk di Kota Subulussalam masih ada masyarakat yang belum mengetahui program yang

telah diterapkan oleh Kota Subulussalam yaitu pembuatan akta kelahiran gratis dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait program-program apa saja yang dibuat oleh pihak Kota Subulussalam sehingga menjadi alasan masyarakat untuk tidak ikut berpartisipasi dalam program pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber dapat diketahui bahwa maka dapat disimpulkan bahwa aspek partisipatif dalam pembuatan akta kelahiran sudah tentu melibatkan masyarakat dalam kepengurusannya dan sudah berjalan cukup baik tetapi masih ada hal yang menjadi masalah yaitu kurang aktifnya masyarakat yang ikut serta dalam pembuatan akta kelahiran. Meskipun sudah ada program pembuatan akta kelahiran tetapi masyarakat masih tetap ada yang memilih menggunakan sistem calo dalam pengurusan administrasinya akibatnya proses pengurusannya menjadi lama.

#### **d. Transparansi**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Bronson Boang Menalu, S.Sos selaku Sekertaris Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 Menyatakan bahwa program pembuatan akta kelahiran dibuat atas kebijakan pemerintah Kota Subulussalam itu sendiri untuk merobos pembuatan administrasi sebagai perpanjangan tangan pemko Subulussalam dengan adanya pembuatan akta kelahiran menjadi salah satu indikator bagaimana cara untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, karena harapan dari dinas kependudukan dan catatan sipil kota subulussalam adalah memberikan pelayanan prima kearah yang modern dan baik pihak dinas terlebih dahulu memberikan informasi kepada

masyarakat terkait adanya pembuatan akta kelahiran gratis sehingga masyarakat bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas. Karena informasi menjadi hal yang penting bagi masyarakat agar tidak tertinggal dengan informasi yang diberikan pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ibu Rina Fariza Saragih, S.Sos. selaku Kasubabag Umum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 menyatakan bahwa pihak dinas sudah memberikan informasi kepada masyarakat terkait program pembuatan akta kelahiran gratis yang diterapkan oleh pemerintah Kota Subulussalam dengan maksud dan tujuan agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan melalui akta kelahiran. Pelayanan yang bersifat terbuka menjadi hal yang penting agar masyarakat dapat mengerti dan mengetahui program pembuatan akta kelahiran karena dengan kepuasan masyarakat menjadikan tanggung jawab pilah pemerintah kota subulussalam.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Alponso Sembiring, S.Kom. selaku Seksi Pendataan Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 menyatakan bahwa sejauh ini pihak dinas sudah menginformasikan dengan baik kepada masyarakat terkait adanya pembuatan akta kelahiran hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sama sekali tidak menyulitkan masyarakat tersebut saat ingin membutuhkan bantuan terkait proses pengurusan administrasi melalui pembuatan akta kelahiran pihak dinas memberikan apa yang masyarakat butuhkan

serta menerima keluhan-keluhan yang diberikan masyarakat sehingga dapat mudah mengetahui seruh hal-hal yang terkait dengan pembuatan akta kelahiran secara jelas. Begitu juga dengan soal biaya yang dikeluarkan. Pihak dinas tidak ada memungut biaya sepeserpun. Sama sekali dalam pengurusan administrasi melalui pembuatan akta kelahiran sehingga ini dapat meringankan beban masyarakat dalam hal ekonomi atau keuangan.

Senada dengan Ibu Rina Fariza Saragih, S.Sos Menurut Ibu Syuryani Aria Dalimunthe, S.Sos. selaku Seksi Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 05 Februari 2018 mengatakan bahwa menyatakan bahwa pihak dinas sudah memberikan informasi kepada masyarakat terkait program pembuatan akta kelahiran gratis yang diterapkan oleh pemerintah Kota Subulussalam dengan maksud dan tujuan agar masyarakat dapat mudah mengakses pelayanan melalui akta kelahiran. Pelayanan yang bersifat terbuka menjadi hal yang penting agar masyarakat dapat mengerti dan mengetahui program pembuatan akta kelahiran karena dengan kepuasan masyarakat menjadikan tanggung jawab pilah pemerintah kota subulussalam.

Selain itu hasil wawancara kepada masyarakat yang berdominisi di Kota Subulussalam oleh Ibu Asriani pada tanggal 08 Februari 2018 mengatakan bahwa dalam menerapkan program pembuatan akta kelahiran pihak dinas sudah memberikan informasi yang jelas terkait pembuatan akta kelahiran. Saat melakukan proses pengurusan administrasi pihak dinas langsung siap melayani masyarakat sebagai bentuk transparansi pihak dinas kepada masyarakat dengan

tujuan agar masyarakat dapat mudah memahami alur-alur dari proses pengurusan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber maka penulis menyimpulkan bahwa informasi yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam sudah transparan dan jelas. Sekaligus dalam hal biaya pengurusan administrasi pembuatan akta kelahiran pihak dinas sama sekali tidak memungut biaya sehingga ini menjadi keuntungan bagi masyarakat. Dalam konsep transparan dalam program pembuatan akta kelahiran sudah dapat dikatakan jelas transparan tidak ada yang ditutupi atau bersifat rahasia serta masyarakat dapat memberikan keluhan-keluhan mengenai pembuatan akta kelahiran karena masyarakat berhak atas informasi yang aktual dalam berbagai hal terkait proses pengurusan administrasi melalui pembuatan akta kelahiran.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pembahasan Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu merupakan pelaksanaan pelayanan administrasi dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan aparat Dinas dalam menyelesaikan tugas pelayanan, dan sarana yang memadai. Menurut Siagian (2002 :67) mengatakan bahwa Efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang sudah ditetapkan artinya penyelesaian pekerjaan dinilai baik atau tidaknya tergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut.

Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa ketepatan waktu dalam program pembuatan akta kelahiran belum sepenuhnya tepat dan sesuai waktu yang ditetapkan hal ini belum dapat dikatakan

efektif karena berbagai kendala yang terjadi yang menyebabkan sebuah program tersebut tidak dapat dikatakan efektif. Adanya gangguan seperti jaringan internet tidak terkoneksi dengan baik maupun jaringan listrik yang tiba – tiba mengalami pemadaman bergilir, kendala ini yang membuat prosesnya menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan salah satu narasumber masyarakat Kota Subulussalam yaitu Ibu Asriani yang menyatakan bahwa lambatnya pembuatan akta kelahiran yang membuat proses penyelesaiannya tidak tepat waktu dikarenakan adanya kendala seperti jaringan internet dan jaringan listriknya. Dikarenakan pembuatan akta kelahiran sangat tergantung pada jaringan listrik dan jaringan internet.

## **2.Pembahasan Pencapaian Tujuan**

Menurut Tangkilisan (2005:141) pencapaian tujuan merupakan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dan terealisasikan dengan baik hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan pembuatan akta kelahiran dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat didukung dengan kemampuan aparat di dinas dalam mencapai tujuan dan sasaran yang harus dicapai. Efektivitas pencapaian tujuan adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah di tentukan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika tujuan tersebut tidak tercapai dengan baik maka dikatakan tidak efektif dan apa bila tujuan tersebut telah dicapai dengan baik maka dapat dikatakan efektif.

Berdasarkan teori tersebut penulis menilai bahwa program pembuatan akta kelahiran yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Subulussalam belum berjalan dengan baik dan belum tercapai sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Sesuai dengan tujuan yang diterapkannya pembuatan akta kelahiran yang dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Tetapi dari tujuan pembuatan akta kelahiran tersebut belum dapat tercapai dikarenakan adanya sebagian masyarakat yang sudah memasuki usia lanjut sehingga memungkinkan masyarakat tersebut sangat sulit memahami bagaimana alur proses pengurusan administrasi melalui pembuatan akta kelahiran sehingga pelaksanaannya belum sesuai dengan tujuan diterapkannya program pembuatan akta kelahiran. Oleh sebab itu, pentingnya kepuasan kepada masyarakat menjadi salah satu kunci dari keberhasilan dari program pembuatan akta kelahiran sehingga dapat terwujud pencapaian tujuan dalam target yang akan dicapai.

Hal ini dapat di buktikan dari hasil wawancara oleh salah satu narasumber bernama Bapak Mahyudin selaku masyarakat Kota Subulussalam yang membuktikan bahwa program yang diterapkan di Kota Subulussalam belum dapat tercapai secara maksimal hal ini menyatakan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat dalam kepengurusan pembuatan akta kelahiran menjadi salah satu penyebab sebuah program yang diterapkan menjadi tidak maksimal sehingga tujuan yang tadinya dapat memudahkan masyarakat menjadi sulit untuk dilakukan. Oleh sebab itu proses pencapaian tujuan merupakan keberhasilan dari pelaksanaan program tersebut. Pentingnya kepuasan kepada masyarakat menjadi salah satu kunci keberhasilan dari program pembuatan akta kelahiran ini sehingga dapat terwujudnya pencapaian tujuan.

### **3. Pembahasan Partisipatif**

Menurut Sinambela (2014:6) partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat diartikan sebagai keterlibatan dari seseorang dalam suatu kegiatan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung atau suatu proses identifikasi diri dari seseorang untuk menjadi peserta dalam kegiatan bersama dalam situasi sosial tertentu. Untuk dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan diperlukan adanya partisipatif sehingga masyarakat dapat ikut serta dalam mengikuti pembuatan program-program terutama program yang diterapkan oleh suatu instansi sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami maksud dan tujuan dari program yang dibuat tersebut. Partisipatif dalam program pembuatan akta kelahiran ini dimaksudkan untuk melibatkan masyarakat dalam proses penggunaan pelayanan akta kelahiran.

Berdasarkan asumsi tersebut maka penulis menilai bahwa partisipasi masyarakat dalam program pembuatan akta kelahiran memiliki peran yang melibatkan masyarakat dari awal proses pengurusan data hingga pengisian data selesai sampai pengurusan administrasi tersebut ditangani oleh pihak dinas tetapi keterlibatan masyarakat tersebut belum efektif. Masyarakat dilibatkan dalam hal pendampingan jadi terdapat kelompok masyarakat yang dianggap sudah paham maka mereka diberikan kewenangan untuk boleh mendampingi masyarakat yang baru mulai mengurus akta kelahiran misalkan dalam hal perlengkapan berkas dan kepengurusan data dan lain sebagainya. Tetapi hal tersebut belum dapat

dikatakan efektif karena kelompok masyarakat yang diberikan kewenangan untuk melakukan pendamping tersebut sebagian dari orang dinas yang tentunya waktu pendampingannya tidak memiliki batas waktu yang banyak apalagi masyarakat yang datang banyak sudah berusia lanjut sehingga menyulitkan orang dinas dalam hal komunikasi. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menjadi dampak negatif bagi pihak dinas yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang masih belum ikut berpartisipasi dalam program pembuatan akta kelahiran dan lebih memilih menggunakan sistem calo. Meski pun sudah dilakukan beberapa kali sosialisasi namun masih terlihat masyarakat kota subulussalam yang belum terlibat dalam program pembuatan akta kelahiran.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan bapak Baronson Boang Menalu, S.Sos yang mengatakan bahwa program pembuatan akta kelahiran disebut program yang berpartisipasi artinya melibatkan masyarakat dengan munculnya kelompok masyarakat yang kemudian diberikan kewenangan oleh pihak dinas untuk memberikan pendamping dari orang dinas kepada masyarakat dalam proses pengisian data pembuatan akta kelahiran. Meskipun sudah dilakukan sosialisasi dengan maksud dan tujuan agar masyarakat dapat mengenal cara pembuatan akta kelahiran dan mudah memahami dalam menggunakan akta kelahiran tentu saja hal ini belum tentu sesuai dengan apa yang direncanakan. Masyarakat belum seluruhnya mengetahui program pembuatan akta kelahiran sehinggamenjadi resiko bagi masyarakat ketika terjadi perubahan pada proses pengurusan administrasi.

#### **4.Pembahasan Transparansi**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya transparansi. Menurut Sinambela (2014:6) transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan sediakan secara memadai serta mudah dimengerti sehingga pihak tersebut dapat mengetahui seluruh informasi yang dibutuhkan secara mudah dan jelas yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. Adanya transparansi berkaitan dengan proses pelayanan yang wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta

Berdasarkan asumsi tersebut penulis menilai bahwa transparansi dalam program pembuatan akta kelahiran sudah dapat dikatakan jelas dan terbuka hal ini terlihat dari pihak dinas kependudukan dan catatan sipil yang sudah memberikan seluruh informasi tentang alur-alur dalam proses pengurusan pembuatan akta kelahiran dan berusaha memberikan apa yang masyarakat butuhkan. Pihak dinas juga sudah meringankan masyarakat dengan tidak memungut biaya sama sekali dalam hal pengurusan administrasi hal ini bertujuan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Hal ini dapat dibuktikan dalam hasil wawancara narasumber yang bernama Bapak Alponso Sembiring, S.Kom menyatakan bahwa adanya transparansi dalam sebuah program menjadi menjadi hal yang penting agar tidak ada hal yang dirahasiakan dan ditutup-tutupi yang berarti informasi terkait pembuatan akta kelahiran yang diberikan pihak dinas sudah jelas, transparan dan

tidak tertutup. Didalam proses penyelenggaraan pelayanan publik seringkali dijumpai adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat tetapi dalam penerapan pembuatan akta kelahiran pihak dinas tidak ada mengeluarkan biaya yang menjadikan ini salah satu tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus mengutamakan untuk masyarakat kota subulussalam.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dapat diketahui bahwa pelaksanaan Efektivitas program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis dalam rangka meningkatkan partisipasi pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Subulussalam belum dapat dikatakan efektif. Seiring dengan perkembangan yang sering dijumpai masih ada berbagai kendala-kendala atau keluhan masyarakat dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintahan ditandai menurunkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat meragukan mengenai integritas pemberian pelayanan yang adil. . Dalam sistem pelayanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota subulussalam telah mampu mengembangkan program pelayanan pembuatan akta kelahiran, yaitu sebuah program pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya yang berbasis teknologi dan informasi. Tetapi dalam penerapan program tersebut masih ditemukan masalah dalam pengurusannya. Dapat terlihat dari ketepatan waktu, program pembuatan akta kelahiran sangat bergantung pada jaringan listrik dan jaringan internet, apabila terjadi masalah-masalah pada jaringan listrik dan jaringan internet pastinya proses pengurusannya menjadi lambat dan tidak sesuai

dengan waktu yang telah ditentukan maka dari itu waktu penyelesaiannya belum tepat. Dengan diterapkannya pelayanan pembuatan akta kelahiran bertujuan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi tetapi dari tujuan tersebut belum dapat tercapai disebabkan masih adanya masyarakat yang tidak memahami bagaiman alur proses pengurusan administrasi melalui pelayanan pembuatan akta kelahiran, dari ini lah terdapat kendala tersebut belum dapat tercapai secara efektif.

Dapat Dilihat dari segi aspek partisipatif, program pembuatan akta kelahiran dapat dilihat bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengurusannya tetapi masih adanya masyarakat yang belum ikut serta dalam program pembuatan akta kelahiran tersebut. Meskipun sudah terdapat pelayanan pembuatan akta kelahiran tetapi masyarakat masih memilih menggunakan sistem calo. Dalam hal transparan sehingga dalam pelayanannya tidak ada yang di sembunyikan atau dirahasiakan dan ditutupi-tutupi, masyarakat bisa leluasa menannyajan hal-hal yang menyangkut proses pengurusan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Gratis Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas dalam program pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan efektif. Seiring dengan perkembangan yang sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan penurunan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya masalah-masalah yang bermunculan dari keluhan masyarakat mengenai lambatnya kepengurusan administrasi yang tidak ditangani oleh aparatur itu sendiri. Hal ini menyebabkan menjadi penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat banyak yang merasa kecewa dan mulai meragukan instansi pemberi pelayanan yang adil. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat, Kota Subulussalam telah meningkatkan program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis, yaitu sebuah program pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi lainnya yang berbasis teknologi dan informasi. Tetapi dalam penerapan program pelayanan pembuatan akta kelahiran tersebut masih ditemukan beberapa masalah dalam kepengurusannya. Dilihat dari segi ketepatan waktu, program pembuatan akta kelahiran sangat bergantung pada jaringan listrik dan jaringan internet, apabila

terjadi masalah-masalah pada jaringan listrik dan jaringan internet pastinya proses pengurusannya menjadi lambat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka dari itu waktu penyelesaiannya belum tepat. Dengan diterapkannya pelayanan pembuatan akta kelahiran bertujuan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi tetapi dari tujuan tersebut belum dapat tercapai disebabkan masih adanya masyarakat yang tidak memahami bagaimana alur proses pengurusan administrasi melalui pelayanan pembuatan akta kelahiran, dari ini lah terdapat kendala tersebut belum dapat tercapai secara maksimal.

Dapat Dilihat dari segi aspek partisipatif, program pembuatan akta kelahiran dapat dilihat bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengurusannya tetapi masih adanya masyarakat yang belum ikut serta dalam program pembuatan akta kelahiran tersebut. Meskipun sudah terdapat pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis tetapi masyarakat masih memilih menggunakan sistem calo. Dalam hal transparan sehingga dalam pelayanannya tidak ada yang di sembunyikan atau dirahasiakan dan ditutupi-tutupi, masyarakat bisa leluasa menanyakan hal-hal yang menyangkut proses pengurusan pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Gratis Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam. Maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan agar masyarakat Kota Subulussalam lebih ikut berpartisipasi penuh dalam program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis ini agar dapat memudah masyarakat.
2. Diharapkan agar pencapaian tujuan dalam pelaksanaan program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis ini maka perlu dilakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat Kota Subulussalam agar mengetahui cara yang benar dalam pembuatan akta kelahiran.
3. Diharapkan pihak dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil agar dapat melakukan penyuluhan bahwa dalam pembuatan akta kelahiran tidak membutuhkan waktu yang lama dan tidak ada pungutan biaya. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi menggunakan calo dalam pembuatan akta kelahiran.
4. Diharapkan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Subulussalam dapat mempertahankan sikap transparansi dalam pembuatan akta kelahiran. Sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan.
5. Diharapkan dengan adanya program pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis ini masyarakat lebih berminat untuk membuat akta kelahiran.
6. Diharapkan pelayanan yang di berikan dinas kependudukan dan catatatan sipil lebih meningkat agar masyarakat merasa puas dengan hasil pelayanan yang efektif dan efesien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Campbell.1989.*Riset Dalam Efektivitas Organisasi.Terjemah Sehat Simamora*  
 ,jakarta :Erlangga
- Gie The Liang,2007.*Administrasi Perkantoran* .Jakarta :Edisi ke-4 Liberty
- Gibson,et A.1992.*Oranisasi dan Manajemen*.Jakarta:Erlangga.
- Handoko ,T.Hani,2010 *Manajemen BPFE*,Yogyakarta
- Istijianto,M . M. M.com.*Riset Sumber Daya Manusia*,PT. Gramedia Pustaka  
Utama, Jakarta.
- Kurniawan ,Agung 2005 .*Transformasi Pelayanan Publik* ,Pembaharuan  
Yogyakarta.
- Mathis ,Robert L.,dan Jhon H Jacson,2001,*Manajemen Sumber Daya Manusia*  
Jakarta :PT .Salemba Empat.
- Maleong, Lexi,J,Dr.M.A.2006 .*Metode Penelitian Kualitatif*,PT .Bumi  
Remaja,Rosda Karya .Bandung
- Moleong, Lexi, J . Dr. M. A.2006. *Metode Penelitian Kualitatif*,PT,Bumi Remaja  
Rosdakarya,Bandung.
- Nawawi,hadari.2000.*Manajemen Strategi Ilustrasi Di Bidang Pendidikan*,Gadjah  
Mada Press, Yogyakarta.
- Nurman.2015.*Strategi Pembangunan Daerah*.Jakarta :PT RajaGrafindo Perseda
- Pasolong,Harbani,2010,*Teori Administrasi Publik*,Bandung:CV ,Alfabeta

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006 , Reformasi Pelayanan Publik :Teori,

Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiono,2013,*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,Alfabeta  
Bandung

Sutrisno,Edy,2011.*Budaya Organisasi* .Jakarta:Kencana

Waluyo .2007.*Manajemen Publik* .Bandung .Mandar Maju.

Dokumen – Dokumen

Undang – Undang RI Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi  
Kependudukan

Undang – Undang RI Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Sumber Lain:

Kepmen PAN nomor 63 tahun 2003 *Tentang Pelayanan Publik*

(<http://www.tempo.co/>)