

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DALAM RANGKA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN**

SKRIPSI

Oleh:

SITI AFRIDA
NPM: 130310095

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN

SITI AFRIDA

130310095

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari urusan wajib Pemerintah Daerah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan dalam rangka pembuatan atau pengurusan akta kelahiran yang telah diatur sesuai dengan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan. Manfaat penelitian ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dan pembuatan data kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan studi analisis kualitatif. Naramsumber penelitian adalah 8 orang yang terdiri dari 5 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan 3 orang adalah masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Asahan.

Hasil akhir dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat masih kurangnya maksimalnya SDM pegawai, kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau daerah pinggiran kota. Oleh karena itu, dari hasil yang diperoleh melalui penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rekomendasi untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Asahan.

KATA PENGHANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan dan karunia-Nya serta berkat rahmad-Nya lah penulis dapat menyelesaikan serta shalawat beriringkan salam juga penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang ilmu bagi kehidupan di dunia dan akhirat kelak.

Penulis memilih skripsi ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN”**. Skripsi ini ditulis salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana pendidikan strata satu S1 guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana jurusan Ilmu Administrasi Negara konsentrasi Administrasi Pembangunan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun material. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Teristimewa dan paling utama adalah Ibunda tercinta dan tersayang Yumiem dan Ayahanda Sunar Ahmad serta abang dan kakak Penulis yaitu Puja Kesuma, Anitha, Yumia Anarsih, Dedi Sutomo dan juga orang tua angkat Penulis Keluarga Besar Atik yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dari awal sampai akhir kepada penulis.
2. Kepada Bapak Drs. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Kepada Bapak Drs. Tasrif Syam.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Kepada Ibu Nalil Khairiah, S.IP,M.pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Kepada Ibu Ida Martinelly., SH., MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan masukan dan bimbingan pembuatan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Syafruddin ., S.Sos., M.H selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan pembuatan skripsi ini.
7. Kepada seluruh Dosen-dosen dan Staf pengajar yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Kepada Bapak Drs. Budi Anshari, M.Si selaku Sekrtaris di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.
9. Kepada seluruh pegawai dan keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah memberikan dukungan dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.

10. Para narasumber yang disertakan sebagai informasi dalam penulisan skripsi ini yang telah membantu penulis mendapatkan informasi, data-data, dan lainnya yang telah dibutuhkan penulis.
11. Untuk sahabat-sahabat penulis ucapkan terima kasih dan penulis sampaikan kepada rekan-rekan Mahasiswa/i stambuk 2013 kelas A dan D yang tergabung dalam jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Administrasi Pembangunan.
12. Untuk sahabat-sahabat dekat penulis yang selama ini menjalani kuliah bersama yaitu Sela Veronika, Ika Dahlia Harahap, Nurul Ramadani, Desi Ananda Sitepu yang telah membantu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
13. Untuk Ibu kost tercinta penulis ucapkan terima kasih telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
14. Untuk Bibi Rani dan keluarga Besar Lubis di Kisaran penulis ucapkan terimakasih telah membantu penulis selama penulis melakukan Penelitian dalam penulisan skripsi ini.
15. Terakhir, terimakasih untuk Keluarga Sinurat di Bandar Pasir Mandoge , dan kepada Rahmad Dian Syahputra Sinurat yang selama ini mendukung dan memberi do'a, Semoga Allah SWT memperlancarkan niat baik kita dan selalu memberikan Ridho-Nya dalam kebersamaan kita.

Akhirnya, kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulis skripsi ini, semoga akan lebih baik kedepannya, Amin.

Medan, April 2017

Siti Afrida

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGHANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II : URAIAN TEORITIS	
A. Pengertian Efektivitas.....	7
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
C. Administrasi Kependudukan.....	26
D. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dokumen Kependudukan	27
E. Pencatatan Kelahiran.....	29
F. Akta Kelahiran Penduduk.....	36

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	39
B. Kerangka Konsep.....	40
C. Defenisi Konsep.....	42
D. Kategorisasi.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46
G. Narasumber.....	47
H. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	48
I. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	48

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data.....	59
B. Deskripsi Hasil Wawancara.....	64
C. Analisis Hasil Wawancara.....	78

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Kerangka Konsep Pelayanan Administrasi Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran.....	41
Gambar III.2 Struktur Organisasi.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel IV.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel IV.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur.....	62
Tabel IV.4 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Panduan Wawancara Dan Informasi Jawaban Wawancara
- Lampiran II : SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran III : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing
- Lampiran IV : SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran V : SK-4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran VI : SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran VII : Surat Keterangan Izin Penelitian Mahasiswa
- Lampiran VIII: Surat Keterangan Penelitian Oleh Dinas Kependudukan Dan

Catatan Sipil Kabupaten Asahan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik sebagaimana menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu sebagai unsur aparatur pemerintah, pegawai wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut benar-benar memiliki kinerja dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Kinerja pegawai pemerintah sangatlah penting untuk pencapaian tujuan organisasi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan kegiatan pembangunan dan juga dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Oleh sebab itu dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sangatlah dibutuhkan profesionalisme para pegawai yang bekerja pada suatu

instansi pemerintahan, agar kinerjanya memuaskan dan dapat dikatakan maksimal serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen yang dimaksudkan ialah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), SURAT IJIN Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya. Dokumen resmi yang sangat penting bagi masyarakat untuk menjadi identitas adalah KTP dan Akta Kelahiran. Dokumen ini sangat penting untuk menjamin keberadaan warga negara sebagai jaminan identitas warga dan hak-hak sipilnya.

Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Akta kelahiran merupakan simbol pengakuan negara dan orang tua terhadap keberadaan seorang anak, sehingga dengan memiliki akta kelahiran seorang anak akan terjamin hak-haknya, baik terhadap negara maupun orang tuanya. Dalam melaksanakan Undang-undang republik indonesia No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pemerintah daerah kabupaten/kota telah melaksanakan proses administrasi kependudukan melalui pemberian pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran.

Pelayanan pengurusan Akta Kelahiran akan dapat memenuhi harapan masyarakat tentunya dalam proses pemberian pelayanan tersebut harus dapat dilaksanakan dengan memperhatikan efektivitas kerja dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas dalam memperoleh akta kelahiran. Efektivitas merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam hubungannya dengan Akta Kelahiran dengan kinerja pegawai maka penulis mengamati proses pemberian pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan yang merupakan program yang harus dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi kependudukan yaitu pembuatan akta kelahiran.

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 Kabupaten Asahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam proses pembuatan akta kelahiran terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kurang efektif, hal 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 efektivitas pelayanan 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 pengurusan 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.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Catatan Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Asahan?”

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran utama yang ingin dicapai seseorang melalui kegiatan penelitian. Sebab tanpa tujuan, kegiatan yang

ingin dilaksanakan tidak akan mempunyai arah yang jelas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

- a) Untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administarsi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Catatan Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Asahan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan Ilmu Administrasi Negara disamping penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Asahan.
- c. Memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam berfikir dan menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mengemukakan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini mengemukakan Pengertian Efektivitas, Pengertian Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Pencatatan Kelahiran Dan Akta Kelahiran Penduduk.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Jenis Penelitian, Kategorisasi, Narasumber, Defenisi Konsep, Lokasi Dan Waktu Penelitian Dan Deskripsi Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penyajian data yang diperoleh dari lapangan dan atau berupa dokumen-dokumen yang akan dianalisis sehingga penelitian dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang kan diteliti

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian dari hasil ananlisis data dan selanjutnya dikemukakan beberapa saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. 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 ditetapkan.

Menurut Siagian (2001:24) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan.

Menurut Martoyo (2002:4) Efektivitas adalah suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil memuaskan.

Menurut Siagian (1997:151) mendefinisikan efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan

suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak tergantung penyelesaian kerja tersebut, bagaimana menyelesaikan dan berapa biaya yang dikeluarkan itu.

Menurut Abdurahmat (2003:92) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya sarana dan prasana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Menurut Atmosoeprapto (2002:139) Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efesiensi adalah melakukan hal sebesar benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efesiensi adalah bagaimana mencapur segala sumber daya secara cermat.

Menurut Sigit (2003:2) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasana yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut.

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

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 Siagian (2002:16) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan tepat sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

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

2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah suatu hal yang mudah dan sederhana. Keluaran (*output*) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (*output*) tidak berwujud (*intangible*) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan dikarenakan 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 dalam bentuk pernyataan saja (*judgement*), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula. Ukuran efektivitas sangat bervariasi tergantung dari sudut mana terpenuhinya beberapa kriteri 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) efesiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut; d) penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah program; e) efektivitas sasaran program; f) efektivitas individu dan unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan.

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

3. Kriteria Efektivitas

Menurut Gibson (1984:159) terdapat lima kategori umum untuk kriteria efektivitas, yaitu : a) produksi, (mencerminkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas yang telah dibutuhkan lingkungan atau masyarakat. Ukuran produksi meliputi rekanan yang dilayani, dokumen yang diproses keuntungan, hasil penjualan, dan lainnya); b) efesiensi, (perbandingan keluaran dengan masukan, ukuran efesiensi mengacu pada penggunaan sumber daya yang terbatas dalam proses menjadi keluaran, antara lain dinyatakan dalam keuntungan dari modal, biaya per unit, pemborosan, waktu yang terbuang, biaya rekanan, dll); c) kepuasan (ukuran untuk

menunjukkan tingkat dimana organisasi memenuhi kebutuhan karyawannya. Ukuran mencakup sikap karyawan pergantian karyawan, keabsenan, kelambatan dan keluhan); d) keadaptasian (tingkat dimana organisasi dapat benar-benar tanggap terhadap perubahan yang terjadi pada lingkungan eksternal dan internal. Keadaptasian mengacu pada kemampuan manajemen untuk merasakan perlunya perubahan dalam lingkungannya termasuk perubahan dalam tubuh organisasi sendiri. Timbul ketidak efektifan dalam proses produksi, tidak efisiensi dan tidak puas merupakan tanda perlunya kebijaksanaan manajemen dalam tindakan beradaptasi); e) pengembangan, (kriteria ini mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan perkembangan lingkungan. Usaha-usaha pengembangan yang lazim ialah program pelatihan bagi manajerial).

Sehubungan dengan uraian diatas, terdapat empat hal yang menonjol dalam unsur efektivitas, yaitu: a) pencapaian tujuan (suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya); b) ketepatan waktu (suatu kegiatan dikatakan efektif apabila penyelesaian atau tercapainya tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan); c) manfaat (suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan itu memberikan manfaat bagi masyarakat setempat sesuai dengan kebutuhannya); d) hasil (suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut mendatangkan hasil).

4. Prinsip-Prinsip Efektivitas

Menurut Pabundu (2010:135) mengemukakan bahwa ada empat prinsip intergratif mengenai efektivitas yang berhubungan dengan budaya organisasi dan kinerja organisasi. Keempat prinsip ini diberi nama empat sifat utama (*main cultural traits*) yang mencakup keterlibatan (*involment*), konsistensi (*consistency*), adaptabilitas (*adaptability*), dan misi (*mision*). Adapun penjelasan mengenai hubungan keempat sifat utama dapat dijelaskan sebagai berikut: a) keterlibatan (*involvement*), keterlibatan merupakan faktor kunci yang tampak dan dapat dirasakan dalam setiap budaya organisasi.

Adanya keterlibatan karyawan dalam budaya dan kaitannya dengan efektivitas sebenarnya bukan gagasan baru. Tentulah topik mengenai ini dipublikasikan, meskipun sebagian dari fungsi keterlibatan dari partisipasi para anggota dalam sebuah organisasi; b) konsistensi menekankan adanya dampak positif budaya yang kuat pada efektivitas organisasi, teori ini sistem keyakinan, nilai, simbol dan peraturan-peraturan yang dimengerti dampak positif terhadap pencapaian konsensus dalam dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang terkoordinasikan. Untuk itu adanya konsisten dalam suatu organisasi itu ditandai antara lain oleh: 1) para pegawai merasa terikat (*committed*) tinggi; 2) ada nilai-nilai inti sebagai kunci; 3) tendensi promosi dari dalam; 4) ada kejelasan tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang harus tidak dilakukan; c) adaptabilitas, untuk memformulasikan teori budaya organisasi yang lebih proaktif tentang adaptabilitas organisasi, seseorang harus mampu menjabarkan sistem keyakinan-keyakinan dan norma-norma yang dapat

mendukung kapasitas dari suatu organisasi agar dapat mendukung kapasitas dari suatu organisasi agar dapat menyalurkan perubahan-perubahan perilaku internal yang terjadi di lingkungan organisasi yaitu: 1) kemampuan untuk menyadari dan beraksi pada lingkungan eksternal; 2) kemampuan untuk menyadari dan beraksi pada lingkungan internal; 3) kemampuan untuk menyadari dan beraksi pada lingkungan eksternal dan internal yang membutuhkan kemampuan untuk mengatur dan melembagakan kembali sejumlah perilaku dan proses dalam organisasi untuk beradaptasi. Ketiga aspek tersebut merupakan hasil dari perkembangan asumsi nilai-nilai dan norma-norma dasar yang memberikan struktur dan arah bagi organisasi; d) misi, penghayatan misi memberi dua pengaruh besar pada fungsi organisasi yaitu: 1) menentukan manfaat dan makna dengan cara mendefinisikan para individu yang dengan peran institusi; 2) memberikan kejelasan dan arah/aturan.

Kesadaran akan misi memberikan arah dan sasaran yang jelas yang berfungsi untuk mendefinisikan serangkaian serangkaian tindakan yang tepat bagi organisasi dan anggota-anggotanya. Bagi tingkat individu kesadaran akan adanya misi, meyakinkan bahwa kesuksesan kemungkinan bisa terjadi ketika setiap individu didalam organisasi mempunyai tujuan terarah sedangkan pada tingkat organisasi berasal dari koordinasi bersama dalam mencapai sasaran.

Dari beberapa prinsip tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat dihasilkan dari adanya keterlibatan dan partisipasi para anggota dalam sebuah organisasi dalam mencapai tujuan sasaran yang diinginkan, adanya

konsistensi dengan ditandai rasa terikat (*committed*) yang tinggi dari setiap pegawai, adanya kemampuan menyelaraskan perubahan perilaku internal dan eksternal yang terjadi dilingkungan organisasi, serta adanya kejelasan dan arah sasan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi.

5. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Gie (2001:29) , mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain: a) waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit; b) tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang dilegalisasikan kepada mereka; c) produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik. Demikian pula sebaliknya; d) motivasi, pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan; e) evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak; f) pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas; g) lingkungan tempat kerja, menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja; h) perlengkapan dan fasilitas,

suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Winardi (2001:75) menyatakan keefektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasikan sarana untuk seluruh organisasi, dan individu serta kelompok-kelompok pada organisasi perlu koordinasi.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya proses efektivitas dapat berjalan efektif apabila kemampuan untuk memilih tujuan tepat atau terarah sehingga kegiatan dapat berjalan relative singkat. Suatu pelaksanaan kerja tersebut diproses mendekati kepada unsur-unsur dari apa yang dimaksud dalam defenisi efektivitas itu sendiri.

B. Pengertian Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Konsep pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Menurut Poerwadarminto (1989: 573), pelayanan berasal dari kata layan atau melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain.

Menurut Moenir (1995: 17), pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum.

Masih menurut Moenir, bahwa kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkut masyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan yang bersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan karena bersamaan kepentingan maka kepentingan individual berkembang menjadi kepentingan umum. Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Supaya pelayanan umum berhasil baik unsure pelaku sangat menentukan, Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Kotler dalam Napitupulu (2007:163) mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan dalam pengertian Kotler, mengemukakan bahwa pelayanan itu tidak memiliki bentuk secara nyata sehingga pelayanan itu dapat dirasakan oleh pengguna jasa atau pemakai jasa.

Kotler dalam Paimin Napitupulu (2007: 164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pemebli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.

- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
- 3) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.
- 4) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Tjiptono (2008:174) mengidentifikasi 10 dimensi pokok dalam layanan, yaitu:

a. Reliabilitas

Reliabilitas mengandung dua makna yaitu konsistensi kerja dan sifat terpercaya.

b. Responsivitas

Adanya kesediaan dan kesiapan karyawan untuk melayani kebutuhan pelanggannya.

c. Kompetensi

Keterampilan dan pengetahuan yang dapat digunakan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.

d. Akses

Akses merupakan kemudahan dalam dihubungi ataupun ditemui

e. Kesopanan

Berupa sikap santun, respek, atensi dan keramahan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

f. Komunikasi

Informasi yang disampaikan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan mendengarkan saran ataupun keluhan dari pelanggan.

g. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya.

h. Keamanan

Keamanan secara fisik, keamanan finansial, privasi dan kerahasiaan

i. Kemampuan memahami pelanggan

Karyawan berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan reguler.

j. Bukti fisik

Bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008 : 5) Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Menurut Sinambela dalam Harbani (2011:126) “pelayanan publik adalah 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”. Sedangkan menurut Kurniawan dalam Harbani (2011:126) “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan 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. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh paratur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik ada prinsip-prinsip yang harus diperhatikan. Dalam Kementerian Pendayagunaan Apartur Negara No. 63 Tahun 2003 prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik ialah:

1) Kepastian hukum

Adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

2) Keterbukaan

Setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

3) Partisipatif

Untuk mendukung peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4) Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

5) Kepentingan umum

Dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

6) Kesamaan hak

Dalam pemberian layanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

7) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat maka suatu perusahaan diperlukan untuk membuat standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh setiap pemberi pelayanan. Standar pelayanan ini dapat menjadi jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

RI komponen standar pelayanan sebagaimana di atur dalam UU No.25 Tahun 2009 dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu pelaksana
- d. Biaya/tarifProduk pelayanan
- e. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- a) Dasar hukum
- b) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c) Kompetensi pelaksana
- d) Pengawasan internal
- e) Jumlah pelaksana
- f) Jaminan pelayanan
- g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h) Evaluasi kinerja pelaksana

Sedangkan asas-asas pelayanan umum dalam UU RI No. 25 tahun 2009 yang harus dipatuhi dalam pelaksanaan pelayanan umum yaitu:

- 1) Kepentingan Umum
- 2) Kepastian hukum

- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu dan
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda

Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspur, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos. Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

4. Standar Pelayanan

Dalam organisasi, setiap orang hendaknya memandang masyarakat sebagai mitra kerjanya sehingga berhasilnya organisasi itu dapat dilihat seberapa besar dihargainnya hasil dari organisasi tersebut melaksanakan kewajibannya. Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan, di samping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja yaitu dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan.

Menurut (Atmoko,2010:2) Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat

penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar Operasional Prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan; dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005:24) standar ini merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Dalam arti luas, Leonard D.White menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil. Administrasi pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok

orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan beberapa atau banyak orang terlibat di dalamnya.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang No. 23 Tahun 2006). Menurut Rusli,Said (1985:37), Administrasi Kependudukan bukan saja sebagai bagian integrative dari masalah kependudukan tetapi bahkan merupakan pilar untuk menentukan keberhasilan penanganan pembangunan. Sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negera. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

D. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dokumen Kependudukan

Dalam UU No.23 Tahun 2006, pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

1) Pendaftaran Penduduk

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan

administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

2) Pencatatan Sipil

Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Bentuk-bentuk dokumen kependudukan adalah sebagai berikut:

a) Biodata Penduduk

Biodata penduduk memuat keterangan tentang nama, tempat dan tanggal lahir, alamat dan jati diri lainnya secara lengkap, serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami.

b) Kartu Keluarga

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

c) Kartu Tanda Penduduk

Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

d) Surat Keterangan Kependudukan

Surat Keterangan Kependudukan memuat keterangan tentang nama lengkap, NIK (Nomor Induk Kependudukan), jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, alamat, peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang..

e) Akta Pencatatan Sipil

Akta pencatatan sipil terdiri dari register akta pencatatan sipil; dan kutipan akta pencatatan sipil. Register akta pencatatan sipil memuat seluruh data peristiwa penting sedangkan kutipan akta pencatatan sipil terdiri dari akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pengakuan anak.

E. Pencatatan Kelahiran

Identitas sebagai “the set of qualities and beliefs that make one person or group different from others” adalah hal yang paling mendasar untuk menentukan segala hak dan kewajiban hukum yang melekat pada setiap pribadi, termasuk dalam batasan tertentu menentukan kapasitas bertindak setiap orang. Identitas setiap orang pun menentukan penempatan posisi setiap

orang dalam masyarakat. Dalam perspektif perlindungan negara, identitas setiap orang menentukan ukuran perlindungan hukum yang diberikan oleh negara terhadap setiap pribadi. Sebagai kualitas pembeda antar setiap individu, identitas setiap orang juga memiliki kaitan erat dengan implementasi pelayanan publik yang diberikan negara.

Esensi dari sebuah perencanaan pencatatan kelahiran adalah pengenalan sekaligus pengakuan hukum negara atas identitas seseorang. Implikasi dari pengakuan hukum tersebut adalah perlindungan 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 akta 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 ditekankan oleh ketentuan pasal 53 ayat 2 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi

Manusia bahwa setiap anak sejak kelahirannya berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraan. Hal ini sejalan dengan ketentuan pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang menyebutkan bahwa “Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan” dari sisi lain, pencatatan kelahiran juga merupakan wujud pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab orang tua terhadap anak.

Bahwa urgensi pencatatan kelahiran ataupun akta 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 akta kelahiran autentik yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang. Dalam hal ketiadaan akta kelahiran ini sebagai dasar pembuktian suatu hubungan keperdataan antara anak dengan seorang perempuan sebagai ibunya dan/atau dengan seorang laki-laki sebagai bapaknya, maka pembuktian dilakukan dengan mekanisme penetapan pengadilan tentang asal-usul seorang anak setelah diadakan pemeriksaan yang diteliti berdasarkan bukti-bukti yang memenuhi syarat. Pembuktian atas status keperdataan ini pun dalam kelanjutannya memiliki urgensi dampak yang tidak sederhana, terkait hak-hak keperdataan seseorang lebih lanjut. Suatu dari beberapa dampak terkait

dimaksud adalah kaitan erat dengan hak hukum seorang dalam hal melakukan perkawinan.

Status keperdataan seseorang menentukan hak seseorang untuk dapat melakukan perkawinan, juga menentukan ada atau tidaknya halangan bagi setiap orang untuk melakukan perkawinan dengan orang lain. Lahirnya hak bagi seseorang 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 (sembilan belas) tahun dan pihak wanita sudah mencapai 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 pihak wanita. Selanjutnya Undang-undang perkawinan menyebutkan bahwa perkawinan seorang yang belum mencapai umur 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 daripada 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 seyogyanya adalah landasan dari sebuah bangunan database kependudukan setiap pribadi.

Dengan demikian maka jelas bahwa pencatatan kelahiran memiliki urgensi yang sangat tinggi karena terkait erat dengan salah satu aspek hak asasi manusia yang sangat fundamental yaitu hak atas identitas. Urgensi dari suatu pencatatan kelahiran, atau khususnya akta kelahiran sebagai dasar legalitas 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.

- 1) Manfaat kepemilikan akta kelahiran dan kerugian tidak dimilikinya akta kelahiran
- 1) Manfaat kepemilikan akta kelahiran

Bahwa diantara tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan 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 akta kelahiran adalah:

1. Sebagai wujud pengakuan negara atas status identitas individu , status keperdataan dan status kewarganegaraan seseorang .

2. Sebagai dokumen legalitas sah identitas seseorang
 3. Sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain, contohnya ijazah.B
 4. Sebagai dokumen persyaratan pendaftaran pendidikan mulai dari tingkat dini (TK) sampai perguruan tinggi.
 5. Sebagai dokumen persyaratan melamar pekerjaan, termasuk menjadi PNS, anggota TNI dan POLRI.
 6. Sebagai dasar pembentukan NIK dan persyaratan pembuatan KTP dan KK
 7. Sebagai dokumen persyaratan pembuatan SIM
 8. Sebagai dokumen persyaratan pembuatan Paspor
 9. Sebagai dokumen persyaratan dalam pengurusan tunjangan keluarga
 10. Sebagai dasar legalitas penentuan hubungan waris
 11. Sebagai dokumen persyaratan pengurusan beasiswa
 12. Sebagai dokumen persyaratan pengurusan pensiun pegawai
 13. Sebagai dokumen persyaratan pengurusan perkawinan, mengingat bahwa akta kelahiran merupakan dasar legalitas untuk menunjukkan hak seseorang untuk dapat melakukan perkawinan.
 14. Sebagai dokumen persyaratan pengurusan ibadah haji/umrah
 15. Sebagai dokumen persyaratan pengurusan pengakuan anak
 16. Sebagai dokumen persyaratan pengurusan pengangkatan anak/adopsi
- 2) Kerugian kelahiran yang tidak tercatat

Bahwa secara mendasar, dengan tidak dimilikinya akta kelahiran, maka seseorang tidak memiliki pembuktian legalitas status identitasnya. Dengan tidak dimilikinya 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 dimilikinya akta kelahiran oleh seorang individu, sangat menyulitkan individu tersebut dalam mengakses pelayanan publik. Dengan demikian diantara kerugian tidak dimilikinya akta kelahiran adalah:

- 1) Identitas seseorang tidak diakui secara *de jure*, secara administrasi negara
- 2) Kehilangan hak hukum
- 3) Kesulitan dalam hal pembuktian hubungan keperdataan
- 4) Kesulitan memperoleh fasilitas public
- 5) Kesulitan dalam pengurusan dokumen-dokumen kependudukan lain
- 6) Kesulitan dalam pengurusan dokumen perizina, contohnya SIM
- 7) Kesulitan mendapatkan pendidikan formal
- 8) Kesulitan mendapatkan fasilitas kesehatan
- 9) Kesulitan mendapatkan dokumen keimigrasian
- 10) Kesulitan mendapatkan akses pelayanan publik lainnya

E. Akta Kelahiran Penduduk

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 maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam 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/pengesahan 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.

Dalam UU RI tentang administrasi kependudukan No. 23 tahun 2006 pasal 27 ayat 1 menuliskan setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Hak atas akta kelahiran dijamin dalam UU 39 Tahun 1999 tentang HAM, UU No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan dan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah perbaharui ke dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administarasi Kependudukan. Perubahan peraturan akta kelahiran dalam UU ini adalah Semula penerbitan akta kelahiran memerlukan

penetapan Pengadilan Negeri dan telah diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan Putusan Mahkamah Konstitusi tanggal 30 April 2013.

Berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan No. 23 Tahun 2006, pada Pasal 27 ayat 1 dan 2 di jelaskan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran dan berdasarkan laporan tersebut, Pejabat Pencatatan sipil mencatat pada register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran. Artinya, kepemilikan akta kelahiran adalah hak setiap warganegara dan negara melalui pegawai catatan sipilnya berkewajiban menjamin terlaksananya hak tersebut. Ini sesuai dengan yang ditetapkan dalam Konvensi Hak Anak yang telah diratifikasi negara kita pada tahun 1990 melalui Keputusan Presiden nomor 36, dalam pasal 7 dinyatakan bahwa anak akan didaftarkan segera setelah kelahiran dan sejak lahir berhak atas sebuah nama, berhak memperoleh kewarganegaraan dan sejauh memungkinkan, berhak mengetahui dan dipelihara oleh orangtuanya. Merupakan kewajiban negaralah untuk menjamin pelaksanaan hak-hak ini sesuai dengan hukum nasional. Akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Ada 3 jenis akta kelahiran, yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI (Warga Negara

Indonesia) dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA (Warga Negara Asing) sejak tanggal kelahiran bayi.

2. Akta Kelahiran Istimewa Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta Kelahiran Dispensasi Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya

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 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.

Penelitian kualitatif yang dapat disimpulkan dari efisiensi para ahli adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan, dan lain-lain. Dengan cara deskriptif analisis kualitatif suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan memanfaatkan wawancara terbuka.

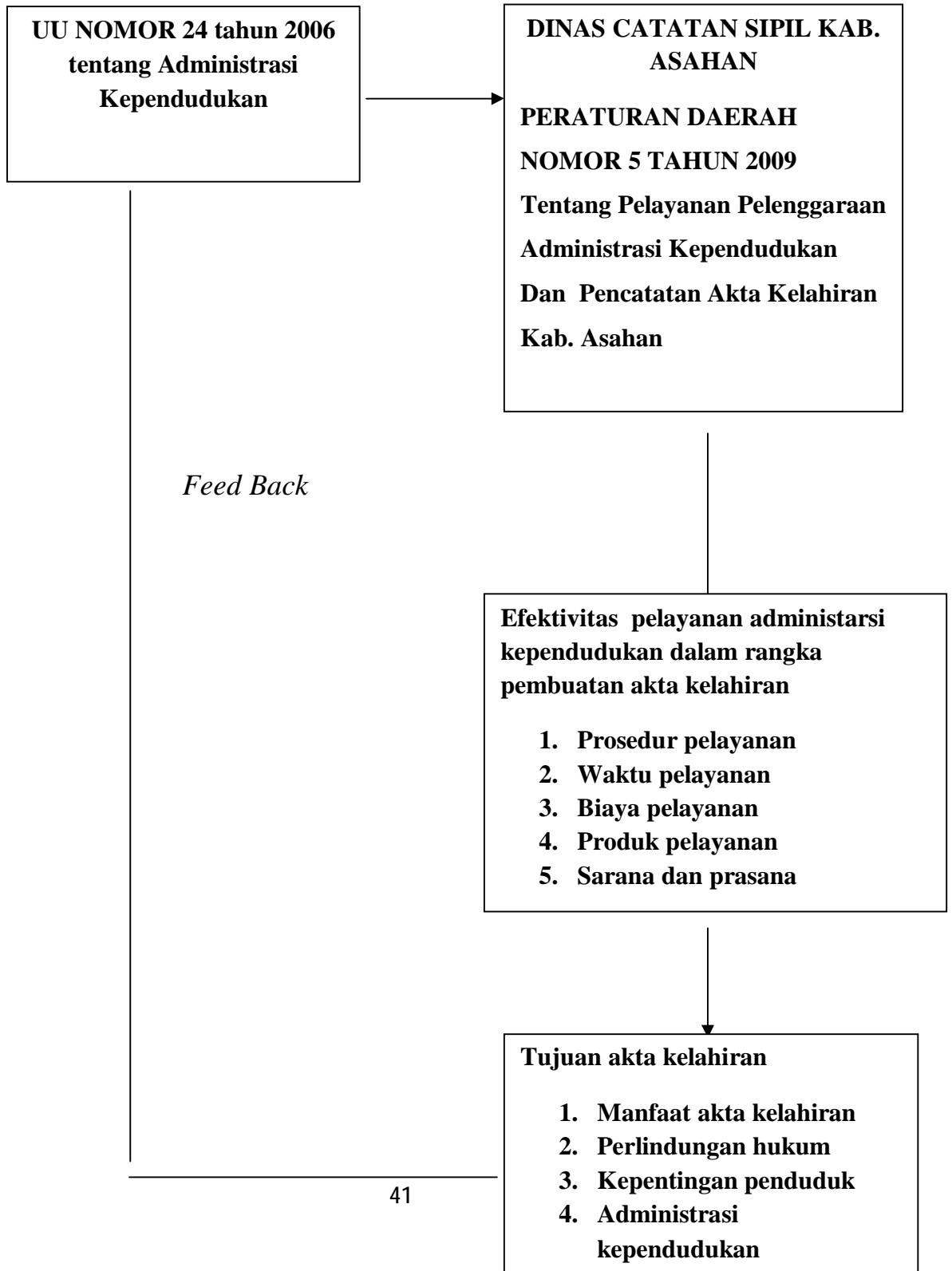
Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono (2013:11) penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah, sehingga dapat dipahami tingkat efektivitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Asahan.

B. Kerangka Konsep

Nawawi (1992:43) 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 dan disusun model teoritis sebagai berikut :

Gambar 3.1
Kerangka Konsep Pelayanan Administrasi Dalam Rangka Pembuatan
Akta Kelahiran



C. Defenisi Konsep

Konsep Singarimbun (1995: 33) merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman dan menghiandari terjadinya interpretasi ganda dari variabel yang diteliti. Oleh karena itu, untuk mendapatkan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti, maka definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Efektivitas

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalakannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sarana yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semangkin mendekati sasaran, berarti mangkin tinggi efektivitas.

2. Pelayanan Publik

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

3. Administrasi Kependudukan

Merupakan 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 administratif yang salah satunya adalah menghasilkan dokumen akta kelahiran.

4. Pencatatan Kelahiran

Perencanaan pencatatan kelahiran adalah pengenalan sekaligus pengakuan hukum negara atas identitas seseorang. Implikasi dari pengakuan hukum tersebut adalah perlindungan negara terhadap status hukum ini merupakan kewajiban hakiki Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945

5. Akta Kelahiran

Merupakan 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.

6. Pelayanan Administrasi Administrasi Kependudukan

Merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan apa yang menjadi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun kategorisasi dari judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Catatan Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Asahan” adalah :

g. Adanya Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

h. Adanya Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

i. Adanya Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

j. Adanya Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

k. Adanya Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang telah memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

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 teknik proyeksi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Data Primer

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

1. 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.

a. Data Sekunder

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

1) Penelitian Keperpustakaan

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

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu pengumpulan data yang meliputi kegiatan survey di lapangan.

F. Teknik Analisis Data

Agar suatu data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang berkumpul.

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

Proses analisis kualitatif ini dilakukan dalam tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.

2. Penyajian Data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberkemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan data disajikan secara.

3. Menarik Kesimpulan

Proses mencari kesimpulan arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola proposal peneliti. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk disimpulkan.

G. Narasumber

Adapun yang menjadi narasumber pada peneltian ini, merupakan orang memberikan informasi kepada penelitian dan orang yang mampu atau mengetahui informasi tentang pembuatan akte kelahiran, antara lain :

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Nama : Drs. Budi Anshari, M.Si

2. KasubBag. Umum/ Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Nama: Ratna Dewi Saragih, SE

3. Kasi Pencatatan Akta Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Nama : Khalijah, SE

4. Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Nama : Amiruddin Marpaung, SH

5. Kasi. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Nama : Hj. Nuraini SH

6. Masyarakat

- a. Bapak Rusdi,
- b. Bapak Khairuddin
- c. Ibu Fitri
- d. Ibu Wati
- e. Ibu Rani

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

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

Lokasi penelitian adalah dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan. Waktu penelitian adalah Bulan Januari sampai Maret 2017.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. **Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan**

Visi : Terwujudnya Asahan yang Religius, Sehat, Cerdas dan Mandiri

Misi :

- 1) Menata dan mengelola Pemerintah yang amanah, bersih dan berwibawa secara akuntabel dan transparan dengan berorientasi pada pelayanan prima untuk mendorong percepatan pembangunan;
- 2) Mendayagunakan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dalam mengembangkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Alam (SDA) secara optimal berbasis keimanan dan ketaqwaan (IMTAQ) kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- 3) Meningkatkan pembangunan kesehatan, infrastruktur, sarana dan prasana lainnya secara merata dan dalam rangka mendorong terwujudnya masyarakat yang sehat dan mandiri
- 4) Mengembangkan pola pembangunan yang partisipatif, proaktif, kreatif dan inovatif dengan menjadikan masyarakat yang cerdas sebagai basis utama pelaku pembangunan ditengah kompetensi global.
- 5) Mengelola kemajemukan masyarakat dengan menjunjung tinggi nilai budaya dan memelihara kearifan lokal, guna mendukung proses pembangunan yang berwawasan lingkungan.
- 6) Mendorong terciptanya penegakan hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) untuk menciptakan keamanan, ketertiban dan keadilan bagi masyarakat.

Mengacu pada Visi Bupati Asahan “Terwujudnya Asahan yang religius, Sehat, Cerdas dan Mandiri” dengan Misi pertama “Menata dan mengelola pemerintahan yang amanah, bersih dan beribawa secara akuntabel dan

transparan dengan berorientasi pada pelayanan prima untuk mendorong percepatan pembangunan”, untuk menunjang Visi dan Misi Bupati Asahan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan mempunyai Visi sebagai berikut :

“Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat”

Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Asahan dalam kurun waktu tahun 2016-2017, adapun makna Visi tersebut adalah:

- a. Tertib administarsi kependudukan mengandung arti bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan bertekad menerapkan tertib administrasi kependudukan dengan mengacu kepada peraturan perundangan yang berlaku.
- b. Pelayanan prima kepada masyarakat mengandung arti bahwa seluruh aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan Visi tersebut diatas ditempuh melalui 4 (empat) Misi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil untuk menghimpun Data Kependudukan, menertibkan identitas dan perubahan status dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

2. Memadukan kebijaksanaan dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta menjalankannya sehingga mampu menyediakan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.
3. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
4. Meningkatkan kepedulian dari peranserta masyarakat dalam administrasi kependudukan guna perlindungan sosial dan penegakan hak-hak penduduk.

2. Tugas, Pokok dan Fungsi

a. Uraian Tugas Dan Fungsi Kepala Dinas

1. Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tugas pokok dan membantu bupati melalui sekretaris daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerinthan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang di berikan kepada daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi perencanaan, perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pengendalian evaluasi, pelaporan dan pelayanan.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada angka 1, kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai fungsi :
 - a) Mengkoordinasikan penyusunan program dan anggaran dinas
 - b) Mengkoordinasikan pengelolaan keuangan dinas
 - c) Mengkoordinasikan pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara.

- d) Mengkoordinasikan pengelolaan urusan pegawai
 - e) Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencacatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
 - f) Mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencacatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
 - g) Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
 - h) Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
 - i) Mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
 - j) Mengkoordinasikan pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan
 - k) Mengkoordinasikan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
 - l) Mengkoordinasikan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
 - m) Mengkoordinasikan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan
 - n) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil
 - o) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan
- b. Uraian Tugas Dan Fungsi Pada Sekretaris

1) Sekretaris mempunyai tugas sebagai unsur pembantu untuk melaksanakan sebahagian tugas dan fungsi kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan pegawai kepada semua unsur dilingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten asahan

c. Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian

Kepala sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik negara.

d. Kepala Sub Bagian Keuangan

Kepala sub bagian keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.

e. Kepala Sub Bagian Perencanaan

Kepala sub bagian perencanaan melaksanakan tugas penyiapan bahan penyusunan rencana, program kegiatan dan anggaran serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten asahan.

f. Uraian Tugas Dan Fungsi Pada Bidang

1) Bidang pelayanan pendaftaran penduduk

a. Kepala bidang

Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas membantu dan pelaksanaan sebahagian tugas kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang berkaitan dengan identitas penduduk, pindah datang penduduk, pendataan 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.

g. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

1. Kepala bidang pengelolaan informasi administrasi mempunyai melaksanakan kebijakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
2. Kepala seksi sistem informasi kependudukan administrasi kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.
3. 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.

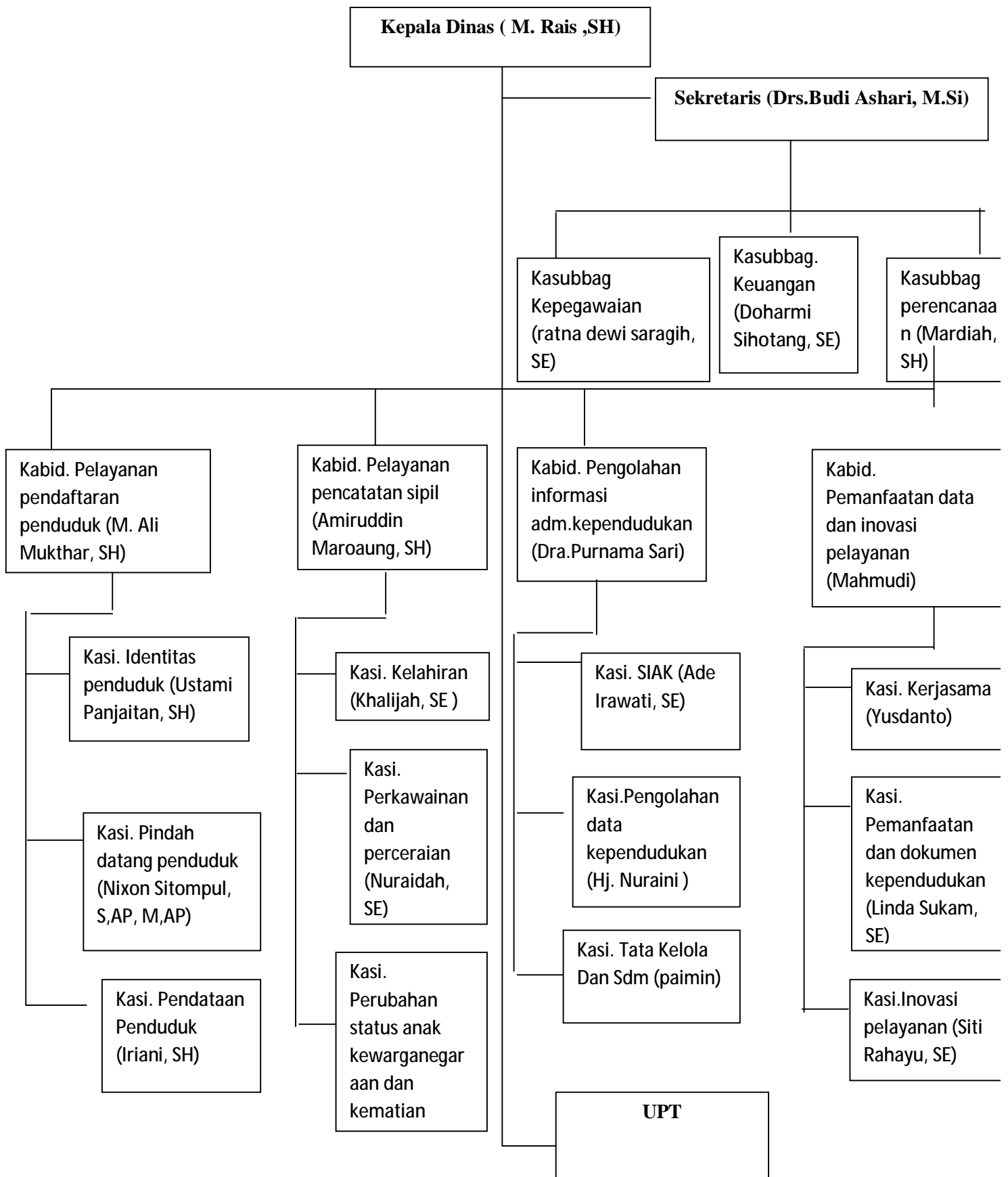
4. Kepala seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakn teknis pembinaan, koordiansi dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumebr daya manusia teknologi informasi dan kominikasi
- h. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan
 1. Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administarsi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
 2. kepala seksi kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan
 3. kepala seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakn teknis, pembinaan dan koordiansi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
 4. kepala seksi inovasi pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakn teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

3. 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 ditetapkan dapat berjalan dengan baik. Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dipakai struktur organisasi lini dan staf dimana secara vertikal jenjang wewenang dan tanggung jawab mengalir dari atas kebawah yang berupa perintah dan dari bawah keatas berupa laporan, sedangkan secara horizontal terdapat koordinasi diantara pegawai setingkat, untuk lebih jelas struktur dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar III.2

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan



BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

Berdasarkan data yang telah diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap narasumber penelitian, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan erat dengan karakteristik responden menurut karakteristik responden menurut karakter jenis kelamin , tingkat pendidikan dan jabatan ataupun pekerjaannya. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dan juga akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dan pembahasan.

Bagaimana karakteristik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai sumber pengumpul data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan-penjelasan yang akan diuraikan pada ulasan-ulasan berikut ini.

1. Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dengan jenis kelamin laki-laki dan narasumber dengan jenis kelamin perempuan. Pada tabel IV.1 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategorisasi tersebut.

Tabel IV.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	4	40%
2.	Perempuan	6	60%
	Jumlah	10 orang	100%

Sumber : Data angket tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.1 yang tercermin diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar narasumber berasal dari jenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebanyak 6 orang atau 60%, sedangkan sisanya berasal dari responden laki-laki dengan frekuensi sebanyak 4 orang dan persentase 40%.

2. Ditribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan dari tingkat pendidikan, narasumber, dikelompokkan menjadi empat klasifikasi dibidang pendidikan yaitu tingkat SMA, tingkat Sarjana, dan

tingkat Master. Pada tabel IV.2 ini berikut disajikan untuk masing-masing dari kategori tersebut.

Tabel IV.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1.	SMA	5	50%
2.	S1	4	40%
3.	S2	1	10%
	Jumlah	10 orang	100%

Sumber: Data Angket Tahun 2017

Berdasarkan hasil-hasil tabel IV.2 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas narasumber berpendidikan SMA dengan frekuensi 5 orang atau 50% , kemudian narasumber yang berpendidikan S1 dengan frekuensi 4 orang atau 40% dan narasumber yang berpendidikan S2 1 orang atau presentase 10%.

3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Berdasarkan yang dilihat dari umur narasumber dikelompokkan menjadi 6 kategori yaitu 25-29 tahun, 30-34 tahun, 35-39 tahun, 40-44 tahun, 45-49

tahun, dan 50-54 tahun, pada tabel IV.3 ini kita akan melihat persentasi untuk masing-masing kategori pada umur narasumber.

Tabel IV.3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentasi
1.	25-29	-	-
2.	30-34	2	20%
3.	35-39	4	40%
4.	40-44	1	10%
5.	45-49	2	20%
6.	50-54	1	10%

Sumber: Data Angket Tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.3 diatas dapat kita lihat bahwa narasumber di kelompokkan menjadi 6 kelompok umur dengan umur 25-29 tahun tidak ada, narasumber dengan umur 30-34 tahun sebanyak 2 orang atau persentasi 20%, narasumber dengan umur 35-39 tahun sebanyak 4 orang atau persentasi 40% , narasumber dengan umur 40-44 tahun sebanyak 1 orang atau dengan persentasi 10%, narasumber dengan umur 45-49 tahun sebanyak 2 orang atau dengan persentasi 20% dan narasumber dengan umur 50-54 tahun sebanyak 1 orang atau dengan persentasi 10%.

4. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan/Pekerjaan

Berdasarkan yang dilihat dari tingkat jabatan atau pekerjaan, narasumber dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu pegawai Negeri Sipil, pegawai honorer, ibu rumah tangga. Pada tabel IV.3 ini kita akan melihat frekuensi untuk masing-masing kategori tersebut menurut pekerjaan dan jabatan yang dimiliki pada peserta wawancara.

Tabel IV.4

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jabatan/Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1.	Pegawai Negeri Sipil	5	50%
2.	Pegawai Honorer	2	20%
3.	Ibu Rumah Tangga	1	10%
4.	Wiraswasta	2	20%
	Jumlah	10 orang	100%

Sumber: angket data tahun 2017

Berdasarkan dari tabel IV.4 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber yang memiliki wawancara pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 5 orang atau dengan persentasi 50% , narasumber yang bekerja sebagai Pegawai Honorer sebanyak 2 orang atau dengan persentasi 20%, narasumber sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 1 orang atau dengan persentasi 10% dan narasumber dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 2 orang atau dengan persentasi 20%..

B. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada Sekretaris Dinas, Kasubbag.Umum/Kepegawaian, Kabid. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kabid.Pelayanan Pencatatan Sipil, Kasi.Kelahiran, Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan beberapa masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Asahan maka dapat dianalisa satu persatu tentang jawaban responden sehingga diperoleh rekapitulasi data sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan Administasi Kependudukan

Prosedur pelayanan, yang mencakup variabel prosedur tetap/standart operasional pelayanan (SOP) secara terbuka, konsistensi pelaksanaan prosedur dan tingkat kemudahan serta kelancaran pelayanan. Dalam prosedur juga perlu adanya keterbukaan informasi pelayanan, terutama keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, ketersediaan media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.

Adapun prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah berdasarkan Standard Operational Procedure (SOP) yaitu:

1. Pemohon datang ke Loker Disdukcapil dengan membawa persyaratan lengkap

2. Berkas diverifikasi dan divalidasi oleh petugas jika sudah memenuhi persyaratan kemudian diberi nomor
3. Setelah diberi nomor, selanjutnya dicetak oleh Operator lalu diteliti dan diparaf oleh Kasi, Kabid dan Kadis
4. Kemudian ditanda tangani oleh Kadis, dan selanjutnya diserahkan kembali ke loket untuk diserahkan kepada pemohon
5. Selesai

Prosedur pelayanan saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan prosedur pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Prosedur pelayanan dalam hal ini kantor Disdukcapil Kabupaten Asahan, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dari hasil penelitian yang dapat diambil melalui wawancara dengan narasumber kepada Bapak Drs. Budi Anshari, M.Si selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Asahan bahwa prosedur pelayanan yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil di kabupaten Asahan sudah cukup mudah dan dapat dipahami karena prosedur yang ada sudah jelas ditempatkan di Papan Info yang dipasang di dinding ruang tunggu. Disdukcapil juga memudahkan sekali dalam memberikan prosedur atau persyaratan kepada masyarakat yang akan membuat akta kelahiran karena tidak harus lapor kesana kemari lagi.

Hasil wawancara dengan ibu Ratna Dewi Saragih, SE selaku KasubBag. Umum/ Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017 mengatakan bahwa prosedur pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran yang dikeluarkan oleh pihak dinas sudah mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat. Mengenai fasilitas pelayanan sudah cukup mudah untuk mendapatkannya tanpa adanya proses yang rumit. Prosedur pelayanan juga sudah jelas dan memudahkan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran.

Hasil wawancara sama dengan ibu Khalijah, SE selaku Kasi. Kelahiran pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, beliau mengatakan bahwa posedur pelayanan atau tahap-tahap pembuatan akta masyarakat tidak sulit dan membingungkan. Masyarakat akan mudah mendapatkan fasilitas pelayanan dari pegawai apabila masyarakat sudah melengkapi syarat-syarat dalam pembuatana akta kelahiran. Dalam prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah cukup jelas dan mudah.

Begitu pula hasil wawancara dengan bapak Amiruddin Marpaung, SH selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, beliau mengatakan bahwa tahapan-tahapan yang ada di dinas sudah cukup maksimal dan masyarakat mudah untuk mendapatkan fasilitas pelayanan adminstrasi kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran. Prosedur pelayanan di dinas sudah jelas dan memudahkan masyarakat untuk memiliki akta kelahiran anak.

Hasil wawancara dengan ibu Hj. Nuraini SH selaku Kasi. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017 bahwa prosedur dalam pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan Standard Operasional Procedure (SOP). Pegawai di dinas juga memberikan fasilitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan akta kelahiran anak. Prosedur pelayanan didinas sudah jelas dan mudah di pahami oleh masyarakat.

Namun berbeda dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Asahan Bapak Rusdi, Bapak Khairuddin, Ibu Fitri, Ibu Wati, dan Ibu Rani pada tanggal 16 Febuari 2017 mengatakan bahwa prosedur pelayanan atau tahap-tahap pembuatan akta kelahiran cukup rumit, fasilitas berupa pelayanan administrasi juga tidak mudah. Prosedur pelayanan di dinas dalam pembuatan akta kelahiran belum jelas dan sulit dipahami oleh masyarakat, diperlukannya sosialisasi kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara tersebut maka penulis, dapat disimpulkan bahwa Prosedur pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah sesuai dengan Standard Operasional Procedure (SOP) dan cukup rumit. Fasilitas pelayanan kepada masyarakat belum mudah di dapatkan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan sudah jelas dan memudahkan masyrakat, namun ada masyarakat yang masih belum memahami prosedur-prosedur pembuatan akta kelahiran dan diadakannya sosialisasi kepada masyarakat.

2. Waktu Pelayanan

Pegawai pemberi layanan sebagai abdi masyarakat (*public server*) seharusnya dapat lebih mendisiplinkan diri dalam waktu . sebagai seorang publik servant, sudah menjadi kewajiban pegawai untuk dapat memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan pemohon, pada dasarnya mencakup salah satunya adalah pelayanan harus tepat artinya pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Masyarakat juga tidak mau waktu penyelesaian pelayanan. Semua pihak terutama masyarakat butuh satu kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

Keprofesionalan seorang pegawai dapat diliahta dari bagaimana ia memnfaatkan waktunya sebaik mungkin untuk hal-hal yang menjadi prioritas dalam pekerjaannya. Dan sebagai pegawai pemberi layanan, pemohon seharusnya menjadi prioritas nomor satu para pegawai, sehingga memberikan layanan dengan cepat kepada pemohon akan dapat terwujud..

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak Drs. Budi Anshari, M.Si selaku Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, bahwa pelayanan yang diberikan oleh DisdukCapil ini sudah cukup baik, dengan syarat masyarakat memenuhi persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran dengan lengkap sehingga tidak lagi dipersulit jadi hasilnya bisa diselesaikan dengan cepat dan tepat. DisdukCapil sudah memakai system Komputerisasi dalam pembuatan akta kelahiran sehingga bisa selesai tepat waktu.

Hasil wawancara dengan ibu Ratna Dewi Saragih, SE selaku KasubBag. Umum/ Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017 bahwa ketepatan pegawai dalam mengerjakan tugas dalam pembauatan akta kelahiran sudah cukup baik, tepat waktu dengan melampirkan syarat-syarat sesuai dengan apa yang diminta pegawai dalam proses pembuatan akta kelahiran sehingga terselesaikan dengan tepat waktu. DisdukCapil sudah memakai sistem kompeterisasi dalam pembuatan akta kelahiran sehingga memudahkan para pegawai dalam mengerjakan tugas.

Hasil wawancara dengan ibu Khalijah, SE selaku Kasi. Kelahiran pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, beliau mengatakan bahwa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu pelayanan atau pekerjaan sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, pegawai mengerjakan dan melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran sudah menggunakan sistem komputerisasi, sehingga dapat diselesaikan dengan cepat dan tidak terbengkalainya data kependudukannya.

Begitu pula hasil wawancara dengan bapak Amiruddin Marpaung, SH selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, beliau mengatakan bahwa pegawai melaksanakan waktu pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan, pegawai juga sudah menggunakan sistem komputerisasi sehingga dalam

penerbitan dan pembuatan akta kelahiran masyarakat dapat merasa mudah dan membuat masyarakat tahu akan pentingnya memiliki akta kelahiran.

Hasil wawancara dengan ibu Hj. Nuraini SH selaku Kasi. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febuari 2017 bahwa setiap pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan, kemudian untuk penerbitan akata kelahiran lebih cepat karena DisdukCapil sudah mengggunakan sistem komputer.

Namun berbeda dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Asahan Bapak Rusdi, Bapak Khairuddin, Ibu Fitri, Ibu Wati, dan Ibu Rani pada tanggal 16 Febuari 2017 mengatakan bahwa pegawai belum menyelesaikan pekerjaan dan tugas dalam pembuatan akta kelahiran dengan tepat waktu, karena masih banyak penduduk yang mengurus akta kelahiran namun masih lamban dalam proses penyelesaiannya padahal banyak pegawai yang terdapat di DisdukCapil. Dalam proses pembuatan akta kelahiran DisdukCapil sudah menggunakan sistem kompeterisasi namun penerbitan akta kelahiran masih cenderung lebih lambat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam pembuatan akta kelahiran dengan tepat waktu meskipun terkadang divisi-divisi tertentu kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan karena banyaknya pekerjaan yang datang

secara tiba-tiba dari pusat sehingga pengerjaan data kependudukan kadang kala terlambat. Sistem komputerisasi sudah di gunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dalam penerbitan akta kelahiran. Namun sering terjadi gangguan dari pihak pusat sehingga memperlamban proses pengerjaan dalam pembuatan akta kelahiran.

3. Biaya pelayanan

Kepastian biaya mengandung pembiayaan secara tetap atas pelayanan yang diterima. Biaya pelayanan merupakan segala biaya dan rinciannya atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Transparansi mengenai biaya pelayanan harus dapat diwujudkan dalam segala aspek pelayanan publik. Termasuk juga dalam pelayanan Akta Kelahiran.

Sesuai dengan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan dan dilakukan perubahan undang-undang menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan, masyarakat tidak di kenakan biaya apapun dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak Drs. Budi Anshari, M.Si selaku Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, bahwa mengenai masalah biaya dalam membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil di Kabupaten Asahan tidak ada lagi, namun masih adanya biro jasa yang membantu dalam pembuatan akta kelahiran dan melakukan pemungutan biaya dalam pembuatan akta kelahiran. Tidak ada pemungutan biaya apapun dalam pembuatan akta kelahiran semua prosesnya dilakukan secara gratis.

Hasil wawancara dengan ibu Ratna Dewi Saragih, SE selaku KasubBag. Umum/ Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Februari 2017 bahwa permasalahan pembiayaan sudah jelas tercantum dalam Undang-Undang 24 Tahun 2013 yang menjelaskan bahwa tidak ada pemungutan biaya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan juga menerapkan hal tersebut, akan tetapi ada biro jasa yang membantu dalam pembuatan akta kelahiran dan dikenakan biaya .

Hasil wawancara dengan ibu Khalijah, SE selaku Kasi. Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Februari 2017, mengatakan bahwa masalah biaya dalam pembuatan akta kelahiran tidak ada. Tetapi memang ada biro jasa atau pihak ilegal yang membantu dalam proses pembuatan akta kelahiran dan dikenakan pemungutan biaya, padahal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan tidak ada melakukan pemungutan biaya apapun.

Begitu pula hasil wawancara dengan bapak Amiruddin Marpaung, SH selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, masalah biaya dalam pembuatan akta kelahiran tidak ada pemungutan biaya, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan juga tidak melakukan pemungutan biaya apapun semua dilakukan secara gratis. Biro jasa yang membantu dalam pembuatan akta kelahiran itu biasa disebut Calo, banyak masyarakat yang menggunakan jasa tersebut karena beberapa alasan dan dikenakan biaya.

Namun berbeda dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Asahan Bapak Rusdi, Bapak Khairuddin, Ibu Fitri, Ibu Wati, dan Ibu Rani pada tanggal 16 Febuari 2017 mengatakan bahwa untuk masalah biaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten masih ada, semua sudah gratis namun ada pegawai yang meminta biaya uang kepada masyarakat dalam proses pembuatan akta kelahiran. Ada pihak Biro jasa atau calo yang membantu masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dan Biro jasa ilegal tersebut mengenakan biaya dalam membantu masyarakat untuk memiliki akta kelahiran.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa mengenai permasalahan biaya tidak ada dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan tidak ada melakukan pemungutan biaya apapun atau gratis. Namun masih ada juga pegawai yang meminta uang kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Adanya pihak biro jasa atau calo yang membantu masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dan dikenakan biaya.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil dari proses pelayanan yang dijalankan oleh masyarakat. Upaya untuk mengikuti semua prosedur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan adalah untuk mendapatkan produk yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam hal ini, produk pelayanan tersebut adalah Akta Kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak Drs. Budi Anshari, M.Si selaku Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, bahwa manfaat kepemilikan akta kelahiran sebagai wujud pengakuan negara mengenai status kewarganegaran seseorang, sebagai dokumen atau bukti sah mengenai identitas seseorang sebagai bahan rujukan untuk penetapan kartu identitas lainnya, pengurusan dokumen melamar kerja, menikah dan sebagainya. Akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan dalam pengetikan nama dan sebagainya. Produk yang dikeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara dengan ibu Ratna Dewi Saragih, SE selaku KasubBag. Umum/ Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017 bahwa akta kelahiran yang diterbitkan sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan apapun. Manfaat memiliki akta

kelahiran adalah sebagai masyarakat harus tertib administrasi kependudukan dan untuk keperluan masyarakat dalam identitas seseorang dan pengakuan dari negara. Dan produk akta kelahiran juga sudah sesuai dengan apa yang diinginkan dengan masyarakat.

Hasil wawancara dengan ibu Khalijah, SE selaku Kasi. Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, mengatakan bahwa masa berlaku sertifikat akta kelahiran seumur hidup. Manfaatnya yaitu sebagai wujud pengakuan negara dan membantu masyarakat dalam mengurus keperluan yang membutuhkan adanya akta kelahiran seperti persyaratan untuk mendaftar ke sekolah. Dalam penerbitan akta kelahiran sudah sesuai dan cukup, produk yang dikeluarkan juga sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam produk akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

Hasil wawancara kepada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Asahan Bapak Rusdi, Bapak Khairuddin, Ibu Fitri, Ibu Wati, dan Ibu Rani pada tanggal 16 Febuari 2017 mengatakan bahwa manfaat memiliki akta kelahiran adalah untuk mengurus keperluan persyaratan anak sekolah dan sebagainya, dan produk yang dikeluarkan cukup baik dan tidak ada kesalahan dalam pengetikan nama dan lainnya. Produk akta kelahiran juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pentingnya memiliki akta kelahiran, tujuannya adalah untuk identitas seseorang, pengkuan

negara dan pengurusan dokumen melamar kerja, menikah dan sebagainya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan mengeluarkan produk akta kelahiran tidak terjadi kesalahan seperti salah pengetikan nama, produk juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

5. Sarana dan Prasana

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi sarana dan prasana pelayanan yang madai oleh penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasana pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan yang masih kurang memadai tercermin dari adanya beberapa fasilitas penunjang kegiatan yang sudah disediakan namun memang tidak dapat mencukupi untuk seluruh pemohon saat keadaan sedang ramai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada bapak Drs. Budi Anshari, M.Si selaku Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, bahwa sarana dan prasana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah cukup memadai dan lengkap. Peralatan atau fasilitas yang ada sudah cukup dalam memberikan pelayanan dan mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran. Kendala pelayanan yang berhubungan dengan sarana dan prasana dalam pembuatan akta kelahiran tidak ada, pegawai selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Hasil wawancara dengan ibu Ratna Dewi Saragih, SE selaku KasubBag. Umum/ Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017 bahwa fasilitas yang ada dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah lengkap. Sarana dan prasana yang ada juga mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran . pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak ada kendala, masyarakat merasa cukup dengan sarana dan prasana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

Namun hal berbeda disampaikan oleh hasil wawancara dengan ibu Khalijah, SE selaku Kasi. Kelahiran pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, mengatakan bahwa fasilitas atau sarana dan prasana pada kantor belum memadai , masih diperlukan perlaratan yang canggih untuk melancarkan proses pembuatan akta kelahiran, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Hal yang sama juga di sampaikan oleh bapak Amiruddin Marpaung, SH selaku Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan pada tanggal 15 Febauari 2017, mengatakan fasilitas yang ada masih perlu di lengkapi dan belum memadai. Peralatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan saat ini sudah cukup mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran, namun masih perlu di lengkapi lagi. Dalam pelayanan kepada masyarakat yang

diberikan pegawai tidak ada kendala yang berhubungan dengan sarana dan prasana.

Namun berbeda dengan hasil wawancara kepada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Asahan Bapak Rusdi, Bapak Khairuddin, Ibu Fitri, Ibu Wati, dan Ibu Rani pada tanggal 16 Februari 2017 mengatakan bahwa sarana dan prasana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan masih belum memadai, ada beberapa kendala dalam pembuatan akta kelahiran terkait dengan sarana dan prasana yaitu seperti transport karena ada masyarakat yang tinggal jauh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dengan adanya penunjang seperti pendaftaran keliling.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasana yang ada Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan masih kurang memadai. Kegiatan pelayanan pada Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan masih terdapat kendala yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan masyarakat., ehingga, masyarakat mengusulkan ada penambahan fasilitas.

C. Analisa Hasil Wawancara

1. Prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa prosedur pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah sesuai dengan Standard

Operasional Procedure (SOP), namun masyarakat belum memahami prosedur pelayanan yang ada di dinas. Fasilitas pelayanan yang diberikan aparatur atau pegawai di dinas sulit didapat masyarakat penyebabnya adalah masyarakat belum mengetahui apa tahapan-tahapan dalam pembuatan akta kelahiran dan masyarakat belum memenuhi syarat-syarat pembuatan akta kelahiran. Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah jelas dan mudah dipahami tercantum dalam papan informasi, dan perlu adanya sosialisasi dengan masyarakat tentang prosedur pembuatan akta kelahiran. Padahal pemerintah melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia kepada Gubernur dan Bupati di seluruh Indonesia memerintahkan agar dengan segera menerapkan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Oleh karena itu, pembauatan akta kelahiran yang ada saat ini belum berjalan dengan baik sehingga efektivitasnya belum baik pula. Untuk menghasilkan suatu prosedur pelayanan yang efektif dan efisien maka diperlukan prosedur pelayanan yang mudah dan jelas.

2. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan pengurusan akta kelahiran adalah lamanya pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila kita mematuhi apa yang di inginkan oleh aparatur untuk memudahkan segala sesuatunya itu hal wajar, sehingga hasil yang kita inginkan pun cepat dan tepat waktu. Memang kelengkapan atai berkas-berkas untuk memudahkan

pelayanan sangat dibutuhkan karena itu sangat menunjang dalam kemudahan pelayanan atau pencarian data.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa dalam proses pembauatan akta kelahiran telah dilakukan tepat waktu, pegawai telah menyelesaikan tugasnya dengan teapat waktu. Meskipun terkadang kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan karena banyaknya pekerjaan yang datang secara tiba-tiba dari pusat sehingga pengerjaan data kependudukan kadang kala terlambat. Sistem Komputer juga sudah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dalam pembuatan akta kelahiran sehingga membuat proses pembuatan akta kelahiran lebih cepat dan efesien. Sesuai dengan persyaratan yang dipenuhi oleh masyarakat, pegawai pemberi pelayanan melaksanakan pelayanan apabila peryaratan yang dikeluarkan dipenuhi sesuai persyaratan sehingga penerbitan akta kelahiran dapat cepat dan tepat.

3. Biaya pelayanan

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan menyangkut biaya pelayanan ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 27 Ayat 2 bahwa penerbitan kutipan akta kelahiran tanpa di pungut biaya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dan ketentuan ini merupakan upaya pemerintah untuk menghilangkan adanya upaya manipulasi biaya yang menguntungkan pihak tertentu.

Dengan adanya ketentuan yang berlaku maka tidak ada lagi ditemukan pungutan dari aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan. Adanya praktek praktek pemungutan liar ini justru dilakukan pada pihak seperti pihak ilegal “Calo” yang membantu masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Padahal pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara gratis.

Transparansi mengenai biaya pelayanan harus dapat diwujudkan dalam segala aspek pelayanan publik. Termasuk juga dalam pelayanan Akta Kelahiran. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, masyarakat tidak dibebani biaya apapun. Namun, apabila masyarakat merasakan kepuasan karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai, memang tidak ada larangan bila masyarakat tersebut mengucapkan rasa terimakasih dengan memberikan sejumlah uang kepada pegawai.

4. Produk Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 menyebutkan bahwa produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dalam menyusun komponen produk pelayanan, menyebutkan

berupa apa saja wujud atau bentuk yang dihasilkan dan diberikan kepada masyarakat, selanjutnya menyebutkan bagaimana standar kualitas, ukuran, atau spesifikasi dari produk layanan yang diberikan.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara bahwa memiliki akta kelahiran, tujuannya adalah untuk identitas seseorang, penguatan negara dan pengurusan dokumen melamar kerja, menikah dan sebagainya. Akta kelahiran yang diterbitkan sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan apapun. Produk juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Rumusan yang dituangkan dalam standar pelayanan ialah bahwa produk pelayanan telah memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan oleh penyelenggara adalah produk pelayanan Akta Kelahiran yang sudah memiliki persyaratan dan administratif yang jelas serta sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Dalam pembuatan akta kelahiran, syarat yang dibuat sudah baku dan tidak bisa diubah, walaupun ada masyarakat yang masih belum mengerti atau kurang jelas, maka tugas pegawai adalah untuk selalu siap memberikan informasi dan pengarahan yang baik kepada masyarakat. Tujuannya adalah agar produk yang diterima oleh masyarakat itu benar, tepat dan sah.

5. Sarana Dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana dan prasarana yang beraneka ragam jenis dan fungsinya tentunya dapat membantu pelayanan pada

masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 menyebutkan bahwa Sarana, Prasana atau Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Untuk itu sarana dan prasana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya jika sarana dan prasana kurang memadai maka bisa menghambat jalannya pelayanan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa sarana dan prasana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan masih kurang memadai, adanya nbeberapa fasilitas penunjang kegiatan yang sudah disediakan namun memang tidak dapat mencukupi seperti pengadaan pendaftaran keliling, serta sarana ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat.

Dibutuhkan penambahan fasilitas untuk menunjang pelayanan yang dapat membuat pelayanan denagnteoat waktu haruslah diutamakan sehingga dala prosesnya pun tidak terhambat lagi. Oleh karena itu peralatan sangat diperlukan untuk menunjang kebutuhan dalam pembuatan akta catatan sipil terutama pada pembuatan akta kelahiran yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Siagian (2001:24) bahwa memberikan efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasana dalam jumlah tertentu yang secara langsung tertentu yang secara sadar

ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi terlaksana tidaknya sarana yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin menuju sasaran, berarti mungkin tinggi efektivitasnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan, maka dari penelitian ini dapat dibuat kesimpulan bahwa hasil akhir penelitian ini menyimpulkan bahwa pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari prosedur pelayanan yang kurang baik, produk pelayanan yang belum sesuai, kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan data kependudukan terutama masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota. Hal ini disebabkan oleh :

1. Prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan belum bisa dikatakan mudah. Masih adanya masyarakat yang belum memahami tentang prosedur pembuatan akta kelahiran.
2. Waktu pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dalam pengurusan akta kelahiran belum bisa dikatakan relatif cepat sehingga menyebabkan pembuatan akta kelahiran tidak berjalan secara maksimal.
3. Biaya pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah digratiskan. Namun masih ada pihak-pihak

seperti biro jasa atau calo yang membantu masyarakat yang tidak bisa mengurus akta kelahiran langsung dan menggunakan biro jasa atau calo dikenakan biaya.

4. Produk pelayanan merupakan hasil dari proses yang dijalani oleh masyarakat. Upaya untuk mengikuti semua prosedur pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan adalah untuk mendapatkan produk yang diinginkan masyarakat, meskipun belum secara maksimal.
5. Sarana dan prasana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik. Sarana dan prasana fasilitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan masih ada kekurangan dan perlunya untuk penambahan sarana dan prasana yang mendukung pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran

B. Saran

Setelah melakukan pembahasan dan menarik kesimpulan, beberapa saran diajukan yaitu:

1. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

2. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan dalam hal prosedur pelayanan harus lebih diperjelas dan lebih disederhanakan agar masyarakat bisa lebih cepat mengerti dalam pembuatan prosedur pelayanan sehingga masyarakat lebih tahu bagaimana prosedur yang sebenarnya.
3. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan berbagai fasilitas sarana dan prasana pelayanan.
4. Jika terdapat oknum yang dengan sengaja melakukan pemungutan liar berkaitan dengan pengurusan Akta Kelahiran sebaiknya dikenakan sanksi administrasi atau hukuman yang setimpak agar dapat memberika efek jera.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. 2003. *Efektivitas Organisasi*. Air Langga, Jakarta.
- Campbell. 1989. *Manjerial Behavior Performace And Effectivieness*, Mc Graw Hill Coy, New York.
- Handoko , T. Hani. 2001. *Manajemen*. BPFE, Yogyakarta.
- Istijanto, M. M. M.com. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gibson, JL. 2010. *Budaya Organisasi Dan Manajemen*, Air Langga, Jakarta.
- Gie, The Liang. 1998. *Eksiklopedia Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta
- Maleong, Lexi. J. Dr. M. A. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Bumi Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Nawawi, hadari. 2000. *Manajemen Statetik Ilustrasi Di Bidang Pendidikan*, Gadjah Mada Press, Yogyakarta.
- Pabundu. 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Poaewadarminto, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Di Indonesia* , PT. Balai Pustaka, Jakarta.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Jakarta.
- Siagian, Sondang. P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sigit, Soehardi. 2003. *Esensi Perilaku Organisasi*, BPFE, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi.*, PT. Bumi Aksara , Jakarta.

Singarimbus, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Pustaka , Yogyakarta.

Sugiyono. 20013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabetha, Bandung.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Total Manajemen*, Andi Offiset, Yogyakarta.

DAFTAR WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN

Identitas Informan

Nama : Ratna Dewi Saragih, SE
Umur : 42 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan/Jabatan : KasubBag. Umum/ Kepegawaian *DisdukCapil* Kab.

Asahan

1. Prosedur Pelayanan

a) Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur pelayanan atau tahapan-tahapan dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab : prosedur pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran yang dikeluarkan oleh pihak dinas sudah mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat.

b) Menurut Bapak/Ibu apakah mudah mendapatkan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab: fasilitas pelayanan sudah cukup mudah untuk mendapatkannya tanpa adanya proses yang rumit

c) Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur pelayanan didinas sudah jelas dan memudahkan masyarakat yang akan membuat akta kelahiran?

Jawab: Prosedur pelayanan juga sudah jelas dan memudahkan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran.

2. Waktu Pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu apakah ketepatan waktu dalam pengerjaan tugas dalam pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik dan tepat waktu?

Jawab: ketepatan pegawai dalam mengerjakan tugas dalam pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik.

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah penerbitan akta kelahiran cenderung cepat atau cenderung lambat?

Jawab: dengan melampirkan syarat-syarat sesuai dengan apa yang diminta pegawai dalam proses pembuatan akta kelahiran sehingga terselesaikan dengan tepat waktu dan cepat.

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah *DisdukCapil* sudah memakai *system komputerisasi* dalam memberikan pelayanan administrasi sehingga tepat waktu?

Jawab: *DisdukCapil* sudah memakai sistem kompeterisasi dalam pembuatan akta kelahiran sehingga memudahkan para pegawai dalam mengerjakan tugas.

3. Biaya pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan akta kelahiran di *DisdukCapil*?

Jawab: permasalahan pembiayaan sudah jelas tercantum dalam Undang-Undang 24 Tahun 2013 yang menjelaskan bahwa tidak ada pemungutan biaya.

- b) Menurut Bapak/Ibu adakah biro jasa yang membantu dalam pembuatan akta kelahiran dan dikenakan pemungutan biaya?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan juga menerapkan hal tersebut, akan tetapi ada biro jasa yang membantu dalam pembuatan akata kelahiran dan dikenakan biaya .

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah ada pemungutan biaya dalam pembuatan akta kelahiran yang oleh *DisdukCapil*?

Jawab: *DiskdukCapil* Kab. Asahan tidak ada melakukan pemungutan biaya apapun.

4. Produk Pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu apakah manfaat pengurusan dan meliki akta kelahiran?

Jawab: Manfaat memiliki akta kelahiran adalah sebagai masyarakat harus tertib administrasi kependudukan dan untuk keperluan masyarakat dalam identitas seseorang dan pengakuan dari negara.

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah penerbitan akta kelahiran sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan?

Jawab: akta kelahiran yang diterbitkan sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan apapun

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan dan masyarakat?

Jawab: produk akta kelahiran juga sudah sesuai dengan apa yang diinginkan dengan masyarakat.

5. Sarana dan Prasarana

- a) Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kab.Asahan?

Jawab: fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah lengkap.

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah peralatan di *DisdukCapil* sudah memadai dan mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab: Sarana dan prasarana yang ada juga mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran

- c) Menurut Bapak/Ibu adakah kendala pelayanan yang diberikan aparatur *DisdukCapil* terkait dengan sarana dan prasarana?

Jawab: pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak ada kendala, masyarakat merasa cukup dengan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

DAFTAR WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN

Identitas Informan

Nama : Khalijah, SE
Umur : 36 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan/Jabatan : Kasi. Kelahiran *DisdukCapil* Kab. Asahan

1. Prosedur Pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur pelayanan atau tahapan-tahapan dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab : prosedur pelayanan atau tahap-tahap pembuatan akta masyarakat tidak sulit dan membingungkan

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah mudah mendapatkan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab: Masyarakat akan mudah mendapatkan fasilitas pelayanan dari pegawai apabila masyarakat sudah melengkapi syarat-syarat dalam pembuatan akta kelahiran.

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur pelayanan di dinas sudah jelas dan memudahkan masyarakat yang akan membuat akta kelahiran?

Jawab: prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan sudah cukup jelas dan mudah.

2. Waktu Pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu apakah ketepatan waktu dalam pengerjaan tugas dalam pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik dan tepat waktu?

Jawab: bahwa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu pelayanan atau pekerjaan sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah penerbitan akta kelahiran cenderung cepat atau cenderung lambat?

Jawab: pegawai mengerjakan dan melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran cenderung lebih cepat.

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah *DisdukCapil* sudah memakai *system komputerisasi* dalam memberikan pelayanan administrasi sehingga tepat waktu?

Jawab: pegawai mengerjakan dan melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran sudah menggunakan sistem komputerisasi

3. Biaya pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan akta kelahiran di *DisdukCapil*?

Jawab: masalah biaya dalam pembuatan akta kelahiran tidak ada.

- b) Menurut Bapak/Ibu adakah biro jasa yang membantu dalam pembuatan akta kelahiran dan dikenakan pemungutan biaya?

Jawab: Tetapi memang ada biro jasa atau pihak ilegal yang membantu dalam proses pembuatan akta kelahiran

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah ada pemungutan biaya dalam pembuatan akta kelahiran yang oleh *DisdukCapil*?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan tidak ada melakukan pemungutan biaya apapun.

4. Produk Pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu apakah manfaat pengurusan dan meliki akta kelahiran?

Jawab: masa berlaku sertifikat akta kelahiran seumur hidup. Manfaatnya yaitu sebagai wujud pengakuan negara dan membantu

masyarakat dalam mengurus keperluan yang membutuhkan adanya akta kelahiran seperti persyaratan untuk mendaftar ke sekolah.

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah penerbitan akta kelahiran sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan?

Jawab: penerbitan akta kelahiran sudah sesuai dan cukup

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan dan masyarakat?

- d) Jawab: produk yang dikeluarkan juga sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam produk akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan.

5. Sarana dan Prasana

- a) Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kab.Asahan?

Jawab: fasilitas atau sarana dan prasana pada kantor belum memadai

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah peralatan di *DisdukCapil* sudah memadai dan mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab: masih diperlukan peralatan yang canggih untuk melancarkan proses pembuatan akta kelahiran, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

- c) Menurut Bapak/Ibu adakah kendala pelayanan yang diberikan aparaturnya *DisdukCapil* terkait dengan sarana dan prasana?

Jawab: masih ada kendala yang ditemukan dalam pembuatan akta kelahiran, seperti alat-alat kantor.

DAFTAR WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN

Identitas Informan

Nama : Amiruddin Marpaung, SH
Umur : 38 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Pekerjaan/Jabatan : Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil *DisdukCapil* Kab.

Asahan

1. Prosedur Pelayanan

a) Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur pelayanan atau tahapan-tahapan dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab : tahapan-tahapan yang ada di dinas sudah cukup maksimal pembuatan akta kelahiran.

b) Menurut Bapak/Ibu apakah mudah mendapatkan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab: masyarakat mudah untuk mendapatkan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran.

c) Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur pelayanan di dinas sudah jelas dan memudahkan masyarakat yang akan membuat akta kelahiran?

Jawab: Prosedur pelayanan di dinas sudah jelas dan memudahkan masyarakat untuk memiliki akta kelahiran anak.

2. Waktu Pelayanan

a) Menurut Bapak/Ibu apakah ketepatan waktu dalam pengerjaan tugas dalam pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik dan tepat waktu?

Jawab: pegawai melaksanakan waktu pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan

b) Menurut Bapak/Ibu apakah penerbitan akta kelahiran cenderung cepat atau cenderung lambat?

Jawab: pembuatan akta kelahiran masyarakat cenderung ceapt.

c) Menurut Bapak/Ibu apakah *DisdukCapil* sudah memakai *system komputerisasi* dalam memberikan pelayanan administrasi sehingga tepat waktu?

Jawab: pegawai juga sudah menggunakan sistem komputerisasi sehingga dalam penerbitan dan pembuatan akta kelahiran masyarakat dapat merasa mudah dan membuat masyarakat tahu akan pentingnya memiliki akta kelahiran.

3. Biaya pelayanan

a) Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan akta kelahiran di *DisdukCapil*?

Jawab: masalah biaya dalam pembuatan akta kelahiran tidak ada pemungutan biaya.

b) Menurut Bapak/Ibu adakah biro jasa yang membatu dalam pembuatan akta kelahiran dan dikenakan pemungutan biaya?

Jawab: Biro jasa yang membatu dalam pembuatan akta kelahiran itu biasa disebut Calo, banyak masyarakat yang menggunakan jasa tersebut karena beberapa alasan dan dikenakan biaya.

c) Menurut Bapak/Ibu apakah ada pemungutan biaya dalam pembuatan akta kelahiran yang oleh *DisdukCapil*?

Jawab: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan juga tidak melakukan pemungutan biaya apapun semua dilakukan secara gratis

4. Produk Pelayanan

a) Menurut Bapak/Ibu apakah manfaat pengurusan dan meliki akta kelahiran?

Jawab: akta kelahiran mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat untuk keperluan administrasi dimana pun.

b) Menurut Bapak/Ibu apakah penerbitan akta kelahiran sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan?

Jawab: penerbitan akta kelahiran sudah baik dan tidak mengalami kesulitan dan kesalahan dalam pencetakan.

c) Menurut Bapak/Ibu apakah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan dan masyarakat?

Jawab: sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

5. Sarana dan Prasarana

a) Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kab.Asahan?

Jawab: fasilitas yang ada masih perlu di lengkapi dan belum memadai

b) Menurut Bapak/Ibu apakah peralatan di *DisdukCapil* sudah memadai dan mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab: Peralatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan saat ini sudah cukup mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran, namun masih perlu di lengkapi lagi

c) Menurut Bapak/Ibu adakah kendala pelayanan yang diberikan aparatur *DisdukCapil* terkait dengan sarana dan prasarana?

Jawab: pelayanan kepada masyarakat yang diberikan pegawai tidak ada kendala yang berhubungan dengan sarana dan prasarana.

Namun

DAFTAR WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN

Identitas Informan

Nama : Hj. Nuraini SH
Umur : 49 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan/Jabatan : Kasi. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

1. Prosedur Pelayanan

a) Menurut Bapak/Ibu bagaimana prosedur pelayanan atau tahapan-tahapan dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab : prosedur dalam pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan Standard Operasional Procedure (SOP).

b) Menurut Bapak/Ibu apakah mudah mendapatkan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran?

c) Jawab: Pegawai di dinas juga memberikan fasilitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan akta kelahiran anak.

d) Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur pelayanan di dinas sudah jelas dan memudahkan masyarakat yang akan membuat akta kelahiran?

Jawab: Prosedur pelayanan di dinas sudah jelas dan memudahkan masyarakat untuk memiliki akta kelahiran anak.

2. Waktu Pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu apakah ketepatan waktu dalam pengerjaan tugas dalam pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik dan tepat waktu?

Jawab: pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu yang tepat.

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah penerbitan akta kelahiran cenderung cepat atau cenderung lambat?

Jawab: penerbitan akta kelahiran sudah sesuai dengan waktu pelayanan sehingga terselesaikan dengan cepat.

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah *DisdukCapil* sudah memakai *system komputerisasi* dalam memberikan pelayanan administrasi sehingga tepat waktu?

Jawab: untuk penerbitan akata kelahiran lebih cepat karena *DisdukCapil* sudah menggunakan sistem komputer.

3. Biaya pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah masalah biaya dalam pembuatan akta kelahiran di *DisdukCapil*?

Jawab: pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

- b) Menurut Bapak/Ibu adakah biro jasa yang membatu dalam pembuatan akta kelahiran dan dikenakan pemungutan biaya?

Jawab:

- c) Menurut Bapak/Ibu apakah ada pemungutan biaya dalam pembuatan akta kelahiran yang oleh *DisdukCapil*?

Jawab: untuk penerbitan akata kelahiran lebih cepat karena *DisdukCapil* sudah menggunakan sistem komputer.

4. Produk Pelayanan

- a) Menurut Bapak/Ibu apakah manfaat pengurusan dan meliki akta kelahiran?

- b) Menurut Bapak/Ibu apakah penerbitan akta kelahiran sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan?

c) Menurut Bapak/Ibu apakah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan dan masyarakat?

5. Sarana dan Prasarana

a) Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah fasilitas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kab.Asahan?

Jawab: fasilitas yang ada saat ini di kantor dinas belum cukup mendukung, masih diperlukan tambahan sarana dan prasarana.

b) Menurut Bapak/Ibu apakah peralatan di *DisdukCapil* sudah memadai dan mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran?

Jawab: peralatan yang ada saat ini belum cukup memudahkan dalam pelayanan kepada masyarakat.

c) Menurut Bapak/Ibu adakah kendala pelayanan yang diberikan aparat *DisdukCapil* terkait dengan sarana dan prasarana?

Jawab: masih ditemukan kendala-kendala dalam pelayanan seperti fasilitas bagi masyarakat yang harus dibenahi.