

**ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA TANJUNGBALAI**

**TESIS**

**OLEH**

**SRI MULYATI  
NPM. 171801060**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**ANALISIS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA TANJUNGBALAI**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Ilmu  
Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan  
Area

**OLEH**

**SRI MULYATI  
NPM. 171801060**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**Telah diuji pada tanggal 26 April 2019**

---

---

**N a m a : Sri Mulyati**

**N P M : 171801060**



**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Sekretaris : Ir. Azwana, MP**

**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II : Dr. Abdul Kadir, M.Si**

**Penguji Tamu : Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si**

## **PERSEMBAHAN**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, kususun jari jemari ku diatas keyboard laptop ku sebagai pembuka kalimat persembahan ku. Diikuti dengan Bismillahirrahmanirrahim sebagai awal setiap memulai pekerjaanku.*

*Sembah sujud serta puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan ku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkatiku dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu ku limpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.*

*Ku persembahkan tugas akhir ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area, Sumatera Utara.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut **“Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai”**.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literature yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yang terhormat rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Sc,M.Eng
2. Yang terhormat direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area,Prof.Dr.Ir.Hj. Retna Astuti Kusmawardani,MS
3. Yang terhormat ketua program Studi Magister Administrasi Publik,Dr.Warjio,MA
4. Yang terhormat, Bapak Dr. Warjio, MA sebagai Ka. Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Warjio, MA sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
6. Yang terhormat, Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si sebagai pembimbing II, yang penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan dorongan, pengarahan dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.
7. Ucapan terimakasih yang amat sangat besar teruntuk Ayahanda dan Ibunda, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis dalam berbagai suka dan duka.

8. Ucapan terimakasih yang amat besar terhadap suami dan anak-anak, yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan semangat dalam pembuatan tesis ini.
9. Ucapan terima kasih kepada Pejabat Kantor Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjung Balai yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan.
10. Ucapan terimakasih kepada seluruh keluarga besar saya, yang selama ini telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan nasehat dalam penyusunan tesis ini, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2017 Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
12. Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Atas semua ini, kembali penulis menyampaikan doa kehadiran Allah SWT, Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian lanjutan. Akhirnya dengan mengharapkan ridho dari Allah SWT, semoga kita semua memperoleh lindungan-Nya.

Medan, April 2019

Penulis

**SRI MULYATI**

NPM. 171801060

## **ABSTRAK**

### **Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai**

**Oleh**

**SRI MULYATI  
NPM. 171801060**

Pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai ditemukan fenomena-fenomena, diantaranya minimnya fasilitas kantor, ketetapan waktu dalam penerbitan akta kelahiran serta ketidakadilan dalam pengurusan akta kelahiran. Berdasarkan pada berbagai permasalahan yang ditemukan tentang pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai masih belum efektif sehingga peneliti perlu untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pelayanan penerbitan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai apabila ditelaah dari lima dimensi pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, khususnya dalam pelayanan akta kelahiran sebagian besar masyarakat penerima layanan menyatakan sudah cukup baik. Namun masih dijumpai pula masyarakat penerima layanan yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan terutama dalam hal ketepatan maupun kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, kecermatan petugas dalam hal input data, sarana prasarana yang masih belum mencukupi terutama berkaitan dengan kursi yang disediakan. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran ini adalah kurangnya partisipasi masyarakat, fasilitas yang belum memadai, belum tepatnya penerbitan akta kelahiran dan masih banyaknya masyarakat menggunakan jasa orang lain atau calo (Agen) pengurusan akta Lahir, yang sementara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai selalu berusaha terus menekankan pada masyarakat agar melakukan pengurusan akta Lahir tanpa menggunakan jasa.

***Kata Kunci : Pelayanan Publik, Penerbitan Akta Kelahiran***

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of the Birth Certificate Issuance Service at the Population and Civil Registration Service City Tanjungbalai***

**By**  
**SRI MULYATI**  
**NPM. 171801060**

Services for issuing birth certificates at the Tanjungbalai City Population and Civil Registration Service have found phenomena, including the lack of office facilities, the timing in issuing birth certificates and injustices in obtaining birth certificates. Based on the various problems found in the birth certificate service at the Department of Population and Civil Registration of the City of Tanjungbalai, it is still not effective, so researchers need to further examine the publishing service and the factors that influence it. This type of research is qualitative descriptive.

Based on the results of the study indicate that the Birth Certificate Issuance Service at the Tanjungbalai City Population and Civil Registration Service, when examined from five service dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, especially in birth certificate services, most of the service recipients stated that they were good enough. However, service recipients are still found who are not satisfied with the services provided, especially in terms of the accuracy and speed of service delivery times, the accuracy of officers in terms of data input, infrastructure that is still insufficient, especially with regard to the seats provided. And the factors that influence the service in arranging the birth certificate are the lack of community participation, inadequate facilities, not precisely the issuance of birth certificates and still many people using the services of other people or brokers (Agents) arranging birth certificates, while the Department of Population and The City of Tanjungbalai Civil Registry always strives to emphasize the community to arrange the birth certificate without using services.

***Keywords: Public Service, Issuance of Birth Certificate***

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Pelayanan .....	9
2.2. Pengertian Publik .....	10
2.3. Pengertian Pelayanan Publik .....	11
2.4. Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.5. Standar Pelayanan Publik.....	18
2.6. Asas Pelayanan Publik .....	21
2.7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	23
2.8. Manajemen Pelayanan Publik .....	25
2.9. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran .....	29
2.10. Penelitian Terdahulu.....	32
2.11. Kerangka Berpikir .....	36
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
3.2. Bentuk Penelitian.....	38
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.4. Informan Penelitian .....	40
3.5. Definisi Operasional.....	41
3.6. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian.....	44
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan	

Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai .....	44
4.1.2. Visi dan Misi .....	45
4.1.3. Tupoksi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungbalai.....	47
4.2. Hasil Pembahasan.....	47
4.2.1. Prosedur Administrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai .....	67
4.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Tanjungbalai dalam Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.....	90
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	96
5.2. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1. Penerbitan Akta Kelahiran Bulan Januari 2019..... 77



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1. Kerangka Berfikir .....	37
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tanjungbalai.....	46
Bagan 4.2. Mekanisme Pembuatan Akta Kelahiran.....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi dengan Informan Penelitian
2. Daftar Hadir Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungbalai



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu isu kebijakan di era reformasi birokrasi saat ini. Hal ini menjadi sangat penting mengingat pelayanan publik sejak reformasi birokrasi digulirkan sudah ada perbaikan tapi belum meningkat secara *signifikan*. Kinerja birokrasi pemerintah secara sederhana dapat diukur dengan menilai buruknya kinerja pelayanan publik. Pengukuran kinerja pelayanan publik merupakan aspek penting untuk melihat pencapaian pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2006-6) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jika diperhatikan secara dalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material (Moenir, 2010-12).

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Ini berarti pelayanan yang diberikan pemerintah (birokrat) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government* (pemerintahan katalis) yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (2010 : 58), yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran.

Demikian halnya dengan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran, pemerintah berperan penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk. seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 45 pasal 28 ayat dua, jelas sekali menyatakan setiap anak mempunyai hak untuk kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang, serta hak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Kemudian di dalam berbagai undang-undang (UU) di bawah UUD 45, baik UU tentang HAM maupun UU tentang Perlindungan Anak jelas menyatakan akta kelahiran menjadi hak anak dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya. Salah satu hal paling asasi yang melekat pada diri kita adalah akta kelahiran. Akta kelahiran menjadi sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Seorang anak yang lahir lalu identitasnya tidak didaftarkan akan sangat berpengaruh pada saat anak tersebut telah dewasa.

Misalnya, jika mencari kerja perlu melampirkan akta kelahiran, apabila meneruskan sekolah perlu melampirkan akta kelahiran. Namun persoalannya, masih ada kita jumpai anak usia sekolah yang belum memiliki akta kelahiran karena menganggap akta kelahiran tidak terlalu penting dan masih ada kita jumpai perbedaan nama di Akta kelahiran yang tidak sesuai dengan Ijazah.

Fungsi dan manfaat pencatatan akta kelahiran yaitu untuk melindungi hak anak menyangkut identitasnya, pendaftaran kelahiran di pencatatan sipil sangatlah efektif karena adanya pengakuan eksistensi seseorang secara hukum. Akta kelahiran bentuk identitas bagi setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga Negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Zaman sekarang ini banyak anak yang tidak memiliki akta kelahiran akibatnya banyak anak pula yang kehilangan haknya untuk mendapatkan pendidikan maupun jaminan sosial.

Pencatatan akta kelahiran anak memungkinkan anak tersebut mempunyai ikatan keluarga yang jelas yang artinya pencatatan hidup seorang dari lahir, perkawinan hingga mati menjadi jelas. Jika seorang anak tidak memiliki akta kelahiran akan menimbulkan masalah di kemudian hari yaitu setelah anak tersebut dewasa, seperti diskriminasi, tidak memiliki kepastian identitas diri, tidak mendapatkan akses bantuan sosial, tidak bisa sekolah di sekolah Negeri. Akta kelahiran juga dapat membantu pemerintah menelusuri statistik demografis, kecenderungan dan kesenjangan kesehatan. Dengan data yang lebih akurat maka perencanaan dan pelaksanaan kebijakan-kebijakan serta program pembangunan

pun akan lebih akurat. Terutama yang menyangkut kesehatan, pendidikan dan pekerjaan.

Administrasi kependudukan merupakan hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan publik dapat di lihat dari pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai yang mempunyai tugas administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat menjadikan bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Sesuai dengan PERDA Nomor 45 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Dinas Pemerintah Kota Tanjungbalai yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah di bidang pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai memberikan pelayanan umum dibidang kependudukan dengan VISI yaitu “Terwujudnya masyarakat yang tertib Administrasi Kependudukan dan Terbentuknya Database Kependudukan Yang Akurat” dari Visi tersebut memberikan gambaran masyarakat yang tertib dalam administrasi kependudukan dan terwujudnya data kependudukan yang akurat sehingga dapat membantu proses pemerataan pembangunan diseluruh wilayah Kota Tanjungbalai. Dalam mewujudkan Visi diatas, maka dilakukan dengan tahapan-tahapan melalui misinya yaitu :

- 1) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur Disdukcapil Kota Tanjungbalai

- 2) Meningkatkan kepedulian dan kesadaran Masyarakat tentang pentingnya Dokumen Kependudukan
- 3) Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan
- 4) Melaksanakan pelayanan keliling secara rutin dan berkesinambungan ke berbagai tempat di Kota Tanjungbalai
- 5) Meningkatkan keakuratan database dengan perapian data yang ada di server database dan pendataan langsung ke masyarakat Kota Tanjungbalai.

Untuk mewujudkan visi misi tersebut harus dapat memperoleh hasil pelayanan yang baik dan maksimal disertai dengan dukungan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang memadai. Salah satu hak asasi anak adalah hak sipil anak yang diperlukan oleh seorang anak untuk bisa mengembangkan kemampuan dan kepribadiannya sebagai seorang individu unik di tengah masyarakat. Penyediaan Akta Kelahiran adalah bagian dari pemenuhan hak sipil anak berupa hak atas identitas. Akta Kelahiran adalah dokumen hukum yang sangat penting untuk mengawal kelangsungan hidup dan tumbuh kembang anak. Selain itu kepemilikan Akta Kelahiran dibutuhkan untuk menjamin status diri anak dihadapan hukum, dan memastikan bahwa identitasnya tidak dimanipulasi. Dengan demikian, Akta Kelahiran merupakan pemenuhan hak anak, sementara pada sisi lain, merupakan upaya perlindungan bagi anak. Hak atas Akta Kelahiran yang merupakan identitas anak merupakan hak pertama anak, yaitu hak yang harus diperoleh anak segera sejak saat kelahirannya. Meski pun di sejumlah negara maju lebih dikedepankan sisi pencatatannya karena sudah menerapkan data elektronik

online terpusat, namun untuk memastikan kekuatan hukumnya secara timbal balik pada negara dan individu bersangkutan, maka identitas anak perlu dituangkan dalam bentuk fisik berupa Akta Kelahiran, sebagai bukti yuridis pengakuan Negara atas keberadaannya di muka bumi ini.

Berdasarkan prinsip, asas dan norma tentang pencatatan kelahiran, maka pemenuhan hak identitas anak melalui pembuatan Akta Kelahiran paling tidak memiliki lima fungsi, yaitu :

- 1) Memberikan bukti fakta mengenai adanya kelahiran seseorang dan fakta yang berkaitan dengan kelahiran itu, termasuk orang tua kandungnya atau situasi ketika ia merupakan anak temuan.
- 2) Memberikan identitas dasar berupa nama, baik nama diri maupun nama keluarga (bila ada).
- 3) Memberikan perlindungan dasar berupa status kewarganegaraan anak tersebut.
- 4) Memberikan bukti usia seseorang melalui tanggal kelahirannya untuk menegakkan haknya saat mencapai usia tertentu.
- 5) Memberikan bukti tempat kelahiran dan tempat pencatatan kelahiran seseorang untuk keperluan pembuktian administrasi.

Fakta dan fenomena yang terjadi saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain : masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, belum sesuai ketetapan waktu dalam penerbitan akta kelahiran serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri

antara lain dari masyarakat yang enggan untuk melakukan penerbitan akta kelahiran (malas) serta peraturan yang berubah dan fasilitas yang belum mendukung.

Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran lebih jauh terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai”**.

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka dapat kita lihat yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai ?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menggambarkan pelayanan penerbitan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai

2. Untuk menggambarkan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dapat memberi manfaat :

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang berguna Sebagai sarana pengetahuan dan perbandingan mengenai pelayanan yang di berikan instansi pemerintahan serta menambah ilmu yang bermanfaat dan menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman bagi peneliti mengenai pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan akta kelahiran dari kajian yang diperoleh saat mengikuti perkuliahan di Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area. sebagai informasi tentang faktor dan kendala terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah Kota Tanjungbalai khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai agar nantinya lebih meningkatkan kinerja aparaturnya.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat agar lebih mempunyai kesadaran hukum khususnya dalam pembuatan, kepemilikan dan pencatatan akta kelahiran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010: 2)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## **2.2. Pengertian Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum.

Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (2010: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

### **2.3.Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Dalam kamus besar bahasa indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2010). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Gronssross dalam Istujaya (2012, 15) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi/ lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Pada organisasi publik/ pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/ publik dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Moenir (1992,26-27) mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Kadir dalam bukunya Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik, “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan umum (publik) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2010).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Selain pendapat diatas, Pasuraman (2010) juga mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Aspek *tangible*, wujud dari pelayanan
2. Aspek *reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji
3. Aspek *Assurance*, keyakinan pada pelayanan publik
4. Aspek *responsiveness*, ketanggapan dalam memberikan layanan
5. Aspek *empathy*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan

#### **2.4.Konsep Pelayanan Publik**

Sebelum membahas lebih lanjut tentang pelayanan publik, perlu diawali dengan mengemukakan pemahaman atau konsep tentang pelayanan dan publik. Terkait dengan konsep pelayanan, dihadapkan pada istilah melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah menyugahi dan menyediakan keperluan orang sedangkan pengertian pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2011 : 781-782).

Menurut Sampara Lukman (2010 : 8) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu Sianipar (2010 : 5) mengatakan pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan Winardi dalam Pasolong (2011 : 67) mengartikan pelayanan sebagai alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan

material/spiritual manusia yang terdiri dari benda dan jasa. Dalam pengertian yang lebih luas, juga disampaikan oleh David Dow dan Utal dalam Sutopo (2011 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Sementara itu dalam konsep publik, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang berarti yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu Kencana Syafii dkk (2011 : 17) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep publik bermakna luas seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, *patriotisme*, dan responsiveness (Frederickson, 2010 : 5) menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas. Lebih dalam lagi Frederickson (2010 : 31-52) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu :

- 1) Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis). Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang

dikembangkan oleh ilmu politik. Kepentingan (*interest*) publik disalurkan sedemikian rupa oleh sekelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan.

- 2) Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik), perspektif ini melihat publik sebagai pelanggan (*customer*) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik.
- 3) Publik sebagai warganegara, perspektif ini melihat publik sebagai warganegara. Sebagai warganegara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik

Berbicara tentang konsep pelayanan publik, pada hakekatnya merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Inu Kencana dalam L.P.Sinambela dkk (2012 : 5) mengartikan pelayanan publik 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. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa pelayanan publik dilaksanakan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif. Mengenai pelayanan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen antara lain akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan sebagainya.

Menurut Supriatna (2011 : 140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Kemudian Sadu Wasistiono (2011 : 51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik dikemukakan oleh Pamudji (2010 : 21) mendefinisikan konsep pelayanan publik yaitu berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa. penjelasan yang diberikan pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Saefullah (2012 : 5) berpendapat bahwa pelayanan umum merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Sedangkan menurut Moenir (2011 : 26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

## 2.5. Standar Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan diperlukan prinsip-prinsip esensial sebagai standar pelayanan. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN,2003 dalam Sutopo, 2009:19) adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan pelayanan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan pelayanan :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan maka penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan dapat dijadikan sebagai kriteria pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana,

dan kompetensi petugas pelayanan. Sedangkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 memiliki standar pelayanan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain:

1. Dasar Hukum : Peraturan perundang – undangan sebagai dasar pelayanan publik
2. Persyaratan yang harus di penuhi dalam pengurusan pelayanan
3. Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya / Tarif pelayanan
6. Produk / hasil pelayanan sesuai ketentuan yang ditetapkan
7. Fasilitas pelayanan
8. Kompetensi pelaksana : Kemampuan pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, termasuk perilaku pelaksana
9. Pengawasan internal yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana, tersediannya pelaksana sesuai beban kerja
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian dan keamanan/keselamatan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian

untuk tujuan tersebut diperincikan sebagai berikut : menentukan pelayanan publik yang disediakan apa saja macamnya, memperlakukan penggunaan pelayanan sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas, menyediakan cara-cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan tentang pelayanan publik di atas, pelayanan publik disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat serta organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

## **2.6.Asas Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang asas pelayanan publik yaitu :

- a. **Transparansi** : bersifat terbuka dan mudah serta dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** : dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisioanal** : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipasi : mendorong peran masyarakat dalam pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak : tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban : pemberi dan penerima pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan undang-undang RI No 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum : pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- b. Kepastian hukum : jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak : pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban : pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan : pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif : peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif : setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- h. Keterbukaan : setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas : proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999:53) adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”. Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan

yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri-ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (2009: 53) antara lain adalah :

- 1) Pembagian kerja yang kurang jelas.
- 2) Adanya hierarki jabatan.
- 3) Adanya pengaturan sitem yang konsisten.
- 4) Prinsip *formalistic impersonality*.
- 5) Penempatan berdasarkan karier.
- 6) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara

menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

- a. Fungsional Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu Terpadu Satu Atap Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan. Terpadu Satu pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus Tugas Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

## **2.8.Manajemen Pelayanan Publik**

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S. Moenir, 2011:

164). Aktivitas manajemen memang subyektif, karena manajemen berhadapan dengan unsure organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya. Manajemen pelayanan umum oleh A.S. Moenir (2011: 204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/ publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan, meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan.

Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, A.S.Moenir (2011: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu :

- 1) Layanan Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :
  - a. tingkah laku yang sopan, dalam cara menyampaikan sesuatu.
  - b. berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
  - c. waktu penyampaian yang tepat
  - d. keramah tamahan.

- 2) Produk Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :
- a. Barang Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.
  - b. Jasa Produk, jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.
  - c. Surat-surat berharga, kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Ditinjau dari segi aktivitasnya dalam kaitan dengan fungsi pelayanan, aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan menurut A. S. Moenir (2011: 164-185) antara lain ialah :

1. Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi serta menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah.
2. Menetapkan cara yang tepat aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-

benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

Mengenai teknik tercapainya tujuan, A.S. Moenir (2011:170: 173) juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain :

- 1) Manajemen dengan sasaran (*Management by Objective= MBO*) Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit-unit kerja tersebut setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya.
- 2) Manajemen hasil (*Management by Result= MBR*) Dalam teknik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui system delegasi karena di situlah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di negara (result).
- 3) Manajemen dengan system (*Management by system= MBS*) Mbs mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata. Teknik MBS ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena faktor utama tertuju pada proses, (pelayanan adalah proses).
- 4) Manajemen dengan motivasi (*Management by Motivation*) Teknik MBM mendasarkan pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik yang bersifat material

maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap.

- 5) Manajemen dengan pengecualian (*Management by Exception= MBE*)  
Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal-hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi, meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggungjawab.

## **2.9.Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran**

Pelayanan pembuatan akta kelahiran termasuk kedalam jenis pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan pengertian kata publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, tindakan-tindakan dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang merasa memiliki, hal ini merupakan suatu kesatuan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintah. Sedangkan penerima pelayanan yang dimaksud dalam pengertian diatas adalah masyarakat instansi pemerintah dan lain sebagainya.

Administrasi menurut A. Dunsire yang dikutip dalam Yeremias T.Keban (2004:12) adalah arahan, pemerintahan kegiatan implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerja individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis. Penyelenggaraan suatu birokrasi pemerintah seperti halnya dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran agar menjadi lebih operasional dan dilaksanakan serta mencapai hasil yang maksimal haruslah terencana dan sesuai dengan kehendak bersama. Dalam proses pelaksanaan tersebut sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrative yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung mempengaruhi perilaku semua pihak yang terlibat dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak, baik yang positif maupun yang negatif. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan daripada implementasi ini diperlukan kesamaan pandangan atas tujuan yang hendak dicapai dan komitmen semua pihak untuk memberikan dukungan bagi pelaksanaannya agar keberhasilan dapat dicapai. Pelaksanaan ini merupakan proses lanjutan setelah perencanaan secara optimal ditetapkan organisasi. Pelaksanaan yang sesuai dengan rencana akan mendapatkan hasil yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Pelaksanaan menurut Tjokromidjojo yang dikutip dalam Isni Fahrani (2006:15) “Pelaksanaan

(implementasi) dimaksudkan untuk merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan yang telah dirumuskan dalam rencana atau kebijaksanaan dan program-program pemerintah yang konsisten berdasarkan keputusan-keputusan politik. Hal tersebut juga diperkuat oleh G.R Terry “Pelaksanaan adalah kegiatan meliputi menentukan, mengelompokkan, mencapai tujuan, penugasan orang-orang dengan memperhatikan lingkungan fisik, sesuai dengan hubungan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan adalah suatu kegiatan untuk merealisasikan rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga tujuan dapat tercapai. Pelaksanaan dalam kebijakan publik diartikan sebagai tahap implementasi dari sebuah kebijakan yang telah dirumuskan.

Mazmanian dan Sebatier yang diikuti dalam Solihin Abdul Wahab (2012:68) merumuskan proses pelaksanaan (implementasi) sebagai berikut: “implementasi (Pelaksanaan) adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan eksekutif yang penting ataupun keputusan peradilan. Lazimnya dapat dikatakan keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan proses implementasinya. Proses ini langsung setelah melewati tahapan tertentu, biasanya diawali dengan pengesahan Undang- undang, kemudian pelaksanaan oleh kelompok sasaran. Dampak nyata baik dikehendaki

atau tidak dari hasil pelaksanaan tersebut dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (upaya untuk melakukan perbaikan)”.

Keberhasilan implementasi ini dapat dilihat dari terjadinya kesesuaian antar pelaksanaan/penerapan kebijakan dengan tujuan kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak/hasil yang positif bagi pemecahan masalah yang dihadapi. Asumsi yang dapat dibangun mengenai konsep keberhasilan implementasi ini adalah “semakin tinggi derajat kesesuaiannya, maka semakin tinggi pula peluang keberhasilan kinerja implementasi kebijakan untuk menghasilkan output yang telah digariskan (Tangkilisan.2014:31).

#### **2.10. Penelitian Terdahulu**

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Angelia, Indah dan Loesida, Roeliana and Syamsurizal tahun 2010, dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu”. Permasalahan yang diteliti adalah Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah terlaksana dengan maksimal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data yang diperlukan, dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Informan dipilih sesuai

dengan sasaran penelitian, sebanyak 20 orang, yaitu 3 orang pegawai bidang catatan sipil serta 17 orang masyarakat yang telah atau sedang membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Dari hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pada bidang catatan sipil masih tergolong rendah dimana dapat dilihat dari efisiensi waktu dan biaya pelayanan. Akuntabilitas pelayanan yang masih sangat rendah, hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih mengacu pada aturan petunjuk pelaksana. Pada orientasi terhadap pelayanan sudah cukup baik dilihat dari keberadaan pegawai, tetapi jika dilihat dari prosedur pelayanan masih dianggap masyarakat memberatkan terutama persyaratan yang ada. Pada fasilitas pelayanan sangat dirasakan kurang dan responsivitas telah dimiliki oleh pegawai, tetapi belum dapat memberikan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu cukup baik, tetapi belum optimal dikarenakan banyaknya kelemahan-kelemahan yang ada.

2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yohan Anggraini LumbangTobing tahun 2015 dengan judul “Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar. Pelayanan publik atau umum merupakan segala bentuk pelayanan jasa, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi terkait, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

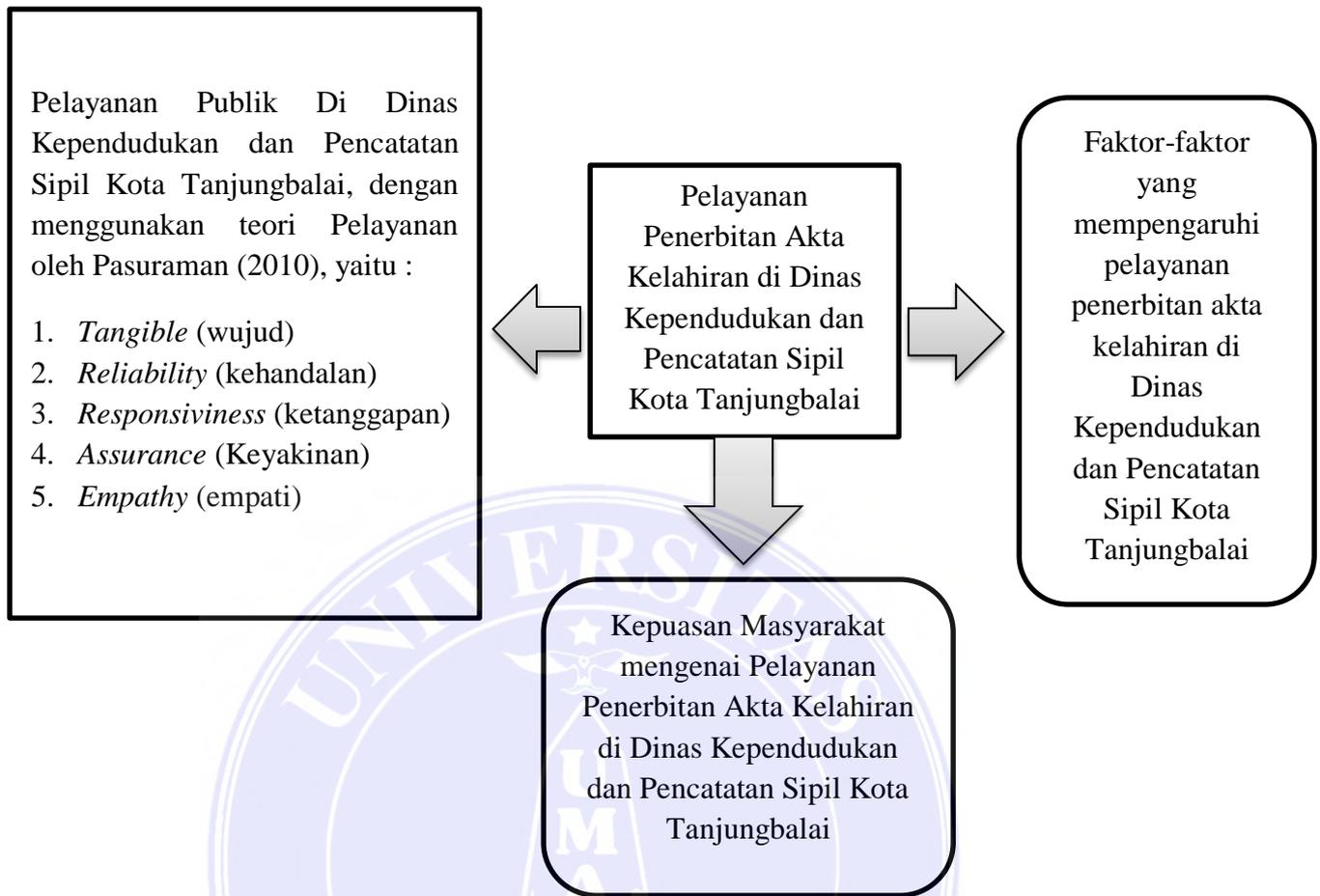
undangan. Tetapi pelayanan yang diberikan oleh aparaturn pemerintah masih menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat yang mengakibatkan dampak yang kurang baik terhadap instansi pemerintah. Jenis dan metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan atau mendeskripsikan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya beberapa faktor penghambat baik dari sisi pemerintah maupun dari sisi masyarakat mengenai kepemilikan akta kelahiran. Dari sisi pemerintah dapat disimpulkan bahwa masih ada terdapat hambatan yang dialami pemerintah yang mengurus tentang penerbitan akta kelahiran. Sehingga angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Pematangsiantar itu masih sangat rendah. Begitu juga halnya dari sisi masyarakat di kota Pematangsiantar itu sendiri juga terdapat beberapa hambatan yang dihadapi masyarakat diantaranya adalah rendahnya pemahaman masyarakat tentang arti pentingnya memiliki akta kelahiran, kemudian tingkat pendidikan yang rendah serta tidak nyamannya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Fitriana Santy, Margaretha Suryaningsih tahun 2011. Yang mana penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan

rakyat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang harus dimiliki oleh setiap orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam pelayanan akta kelahiran. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 44 responden yang merupakan masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon tahun 2011. Analisis data digunakan adalah Uji Korelasi dan Konkordansi Kendall. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon Tinggi yaitu sebesar 34,1%. Besarnya pengaruh prosedur pelayanan (X1) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar 10,69%, besarnya pengaruh kemampuan pegawai (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar 37,45%, dan Kualitas pelayanan (Y) yang dipengaruhi Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) secara bersamaan sebesar 42,64%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

## **2.9. Kerangka Berpikir**

Pelayanan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan instansi tersebut. Dengan kata lain tindakan pelanggan akan sangat ditentukan oleh penilaian yang dilakukan dan diberikan oleh instansi. Pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi atau instansi pelayanan untuk meningkatkan pelayanan aparaturnya. Metode ini meliputi pengembangan dan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Ini diukur dari persepsi pelayanan bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Agar memudahkan prosedur dalam penerbitan Akta kelahiran diharuskan mampu bekerjasama dengan pihak Kelurahan dan Kecamatan sehingga mampu membantu kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Pasuraman (2010), dengan 5 (lima) indikator pelayanan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti membuat model kerangka berpikir sebagai berikut :



**Bagan 2.1. Kerangka Berpikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1.Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil beralamat di jalan Jl. Jenderal Sudirman No.64 Tanjung Balai. Penelitian direncanakan mulai Desember 2018 sampai dengan bulan Februari 2019.

#### **3.2.Bentuk Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khususnya yang alamiah memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif ini memudahkan dalam mendeskripsikan beberapa fakta-fakta dan hasil yang terdapat di lapangan penelitian (Moleong, 2007).

#### **3.3.Teknik Pengumpulan Data**

Moleong berpendapat bahwa penjelasan dari teknik pengumpulan data, yaitu : Sebagai peneliti kualitatif, tugas anda adalah menembus pengertian akal sehat (*commonsense understanding*) tentang kebenaran dan kenyataan. Apa yang kelihatannya keliru atau tidak konsisten menurut perspektif dan logika anda, mungkin menurut subyek anda tidak demikian. Dan kendati anda tidak harus sependapat dengan pandangan subyek terhadap dunia ini, anda harus dapat

mengetahui, menerima dan menyajikan pandangan mereka itu sebagaimana mestinya. (Moleong, 2007:19)

Jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder, sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi berperan serta. Sedangkan data-data sekunder yang didapatkan berupa dokumen tertulis, gambar dan foto-foto. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan datanya terdiri dari : panduan wawancara, alat perekam (*tape recorder*), buku catatan dan kamera digital.

Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan kombinasi dari beberapa teknik, yaitu :

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan terhadap fokus yang akan diteliti oleh teliti. Dengan observasi peneliti dapat mengetahui secara langsung dan melakukan pengamatan yang lebih mendetail mengenai keadaan yang ada di lapangan penelitian. Salah satu alasan mengungkapkan teknik ini yaitu teknik pengamatan memungkinkan melihat, mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya. Adapun jenis observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan yaitu peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen terhadap objek.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Jenis wawancara yang dipilih adalah terstruktur dan tak terstruktur. Dimana wawancara struktur peneliti telah menentukan beberapa pokok permasalahan yang diajukan menjadi pertanyaan, namun tidak menutup kemungkinan wawancara juga dilakukan dengan tidak struktur karena menyesuaikan situasi yang ada.

## 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui pengumpulan data-data seperti dokumen, catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan perkiraan. Alasan penggunaan teknik dokumentasi karena sebagian besar data dan fakta tersimpan dalam bentuk dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi digunakan dalam menggali data yang berupa arsip, dokumen dan catatan-catatan mengenai pembuatan akta kelahiran.

### **3.4. Informan Penelitian**

Informan Penelitian adalah orang-orang yang memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi informan kunci dan informan tambahan.

- a. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang diteliti. Adapun Informan Kunci dalam penelitian ini ialah :
1. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungbalai
  2. Kabid bagian pelayanan Pencatatan Sipil
  3. Masyarakat Kota Tanjungbalai
- b. Informan tambahan yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak terlibat di dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai.

### **3.5. Defenisi Operasional**

Pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur sebuah pelayanan, yaitu : *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *emphaty* (empati).

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Menurut J. Moleong 2010: 103 menjelaskan bahwa Teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang ke dua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Teknik Analisis data proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan seperti yang didasarkan oleh data. Dalam penelitian ini, di gunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang di dapatkan serta gejala – gejala yang ada. Data yang terkumpul melalui wawancara, observasi serta mendokumentasikan seluruh hasil penelitian.

Metode penelitian Teknis analisis data ini berpedoman terhadap studi atau penelitian yang telah di lakukan pada saat penelitian di lapangan. Berbagai kesimpulan dari hasil penelitian dan di bandingkan dengan teori yang ada, kemudian menyimpulkan penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya di berikan masukan-masukan terhadap Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai, adapun langkah-langkah yang lebih rinci dalam menganalisis data ialah sebagai berikut :

#### **1. Pengumpulan Data**

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data –data yang telah di reduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu – waktu diperlukan.

## 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

## 4. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dideskripsikan dengan judul Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai, adapun kesimpulannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai apabila ditelaah dari lima dimensi pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, khususnya dalam pelayanan akta kelahiran sebagian besar masyarakat penerima layanan menyatakan sudah cukup baik. Namun masih dijumpai pula masyarakat penerima layanan yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan terutama dalam hal ketepatan maupun kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, kecermatan petugas dalam hal input data, sarana prasarana yang masih belum mencukupi terutama berkaitan dengan kursi yang disediakan.
2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran ini adalah kurangnya partisipasi masyarakat, fasilitas yang belum memadai, belum tepatnya penerbitan akta kelahiran dan masih banyaknya masyarakat menggunakan jasa orang lain atau calo (Agen) pengurusan akta Lahir, yang sementara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Tanjungbalai selalu berusaha terus menekankan pada masyarakat agar melakukan pengurusan akta Lahir tanpa menggunakan jasa.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka saran yang penulis dapat sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai, yaitu:

1. Meningkatkan kerjasama dengan Kelurahan dan Kecamatan, untuk memberikan kemudahan proses pembuatan persyaratan akta kelahiran berupa surat keterangan.
2. Memasang papan prosedur pembuatan akta kelahiran di dekat pintu masuk kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai Mencantumkan prosedur pembuatan akta kelahiran secara jelas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai.

## DAFTAR PUSTAKA

### **BUKU :**

- Aca, Supriatna, 2008, **Pengaruh Pembelajaran Kooperatif STAD berbasis Inquiri terhadap hasil Belajar Siswa**, Bandung: UPI.
- A, Pasuraman. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. **Prosedur Penelitian Sosial: Suatu Pendekatan Praktek** (Edisi Revisi IV). Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, Achmad*. 2011. **Manajemen Pelayanan Umum**. Jakarta. Universitas. Terbuka.
- Ikhwan Susila dan Fatchurrahman. 2012. **“Service Value: Sebuah Variabel Pemediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli”** Empirika, Vol. 17, No.1 Juni 2012.
- Fandy Tjiptono. 2010. **Kualitas Pelayanan**. Malang : Banyu media *Publising*.
- Hadari, Nawawi. 2010. **Metode Penelitian Sosial**. Penerbit : UGM Press, Yogyakarta:
- Hardiansyah .2011. **Kualitas Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2012. **Manajemen Pelayanan Umum**. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafiie dkk, 1999. **Ilmu Administrasi Publik**, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Istujaya . Administrasi, 2002, **Manajemen dan Kebijakan Publik**, Jakarta
- Garvin dalam Lovelock (2010)Garvin, D.A., *Competing on the Eight Dimension of Quality*, Harvard
- J. Supranto, Prof, 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan**, Penerbit: Rineka Cipta.Jakarta
- Lukman Hakim, 2011, **Prinsip-prinsip Pelayanan**, Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Lukman, Sampara. 2011. **Manajemen Kualitas Pelayanan**. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moleong,L., J., 2010, **Penelitian Kualitatif**, PT. Remaja Rosdakarta, Bandung.
- Kotler, Philip.2012. **Manajemen Kualitas Pelayanan**. Penerbit : Erlangga, Jakarta.

- Pamudji, S. 2010, **Kepemimpinan Pemerintahan Di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. **Manajemen Pelayanan**. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rasyid, Ryaas, 1998. **Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan**, Yarif Watampone, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu dan Ismail Nurdin. 2009. **Perkembangan Organisasi Kecamatan dari Masa Ke Masa**. Fokusmedia. Bandung
- Saefullah, K. 2010. **Pengantar Manajemen**. Edisi 1. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (2012). **Manajemen Stratejik**. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sutopo (2011), **Pelayanan Publik**, Penerbit: Balai Pustaka. Jakarta
- Triguno, 2010, **Budaya Kerja** Penerbit Sinar Harapan : Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2003. **Prilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winardi. 2011. **Kepemimpinan Dalam Manajemen**, Penerbit : PT. Rineka Cipta. Jakarta.

#### **JURNAL :**

1. Iqbal Fahmi, 2014, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Depok, Jawa Barat.
2. Wimaka aji putra, verry (2016) Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

#### **PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN :**

Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa Pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan pelayanan publik

Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai.

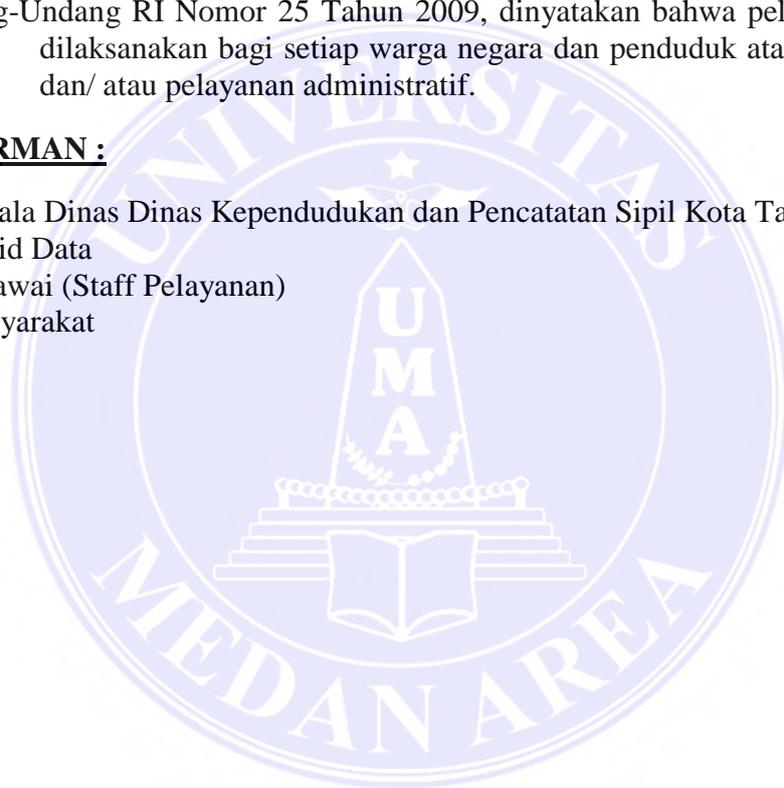
PERDA Nomor 45 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Dinas Pemerintah Kota Tanjungbalai yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan umum (publik) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa pelayanan publik dilaksanakan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif.

**INFORMAN :**

1. Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai
2. Kabid Data
3. Pegawai (Staff Pelayanan)
4. Masyarakat



## **Lampiran I : Dokumentasi dengan Informan Penelitian**

(Sumber : Bersama Kepala Dinas Cakil Tanjungbalai, Tanggal 2 Februari 2019  
Pukul 09:00 Wib)



(Sumber : Bersama Kabid Data DISDUKCAPIL, Tanggal 2 Februari 2019 Pukul 10:30 Wib)



(Sumber : Bersama Staff Pelayanan di DISDUKCAPIL, Tanggal 4 Februari 2019 Pukul 13:00 Wib)

(Sumber : Bersama masyarakat, yaitu Ibu Khairani dan Bapak Suherman Rambe)



L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

