

**PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR
AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DESA TANDUKAN
RAGA KECAMATAN STM HILIR KABUPATEN
DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

**RISKA NADILA
178520010**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2021

**PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR
AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DESA TANDUKAN
RAGA KECAMATAN STM HILIR KABUPATEN
DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

**RISKA NADILA
178520010**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta
Kelahiran Di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan
STM Hilir Kabupaten Deli Serdang.

Nama Mahasiswa : Riska Nadila

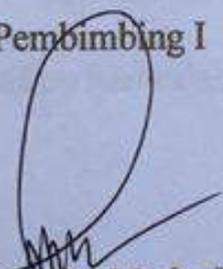
NPM : 17.852.0010

Program Studi : Administrasi Publik

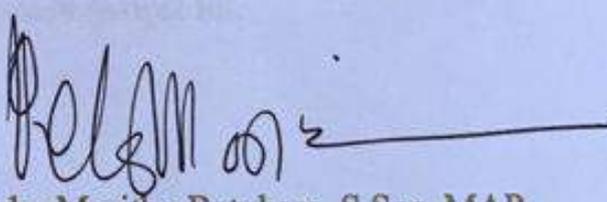
Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

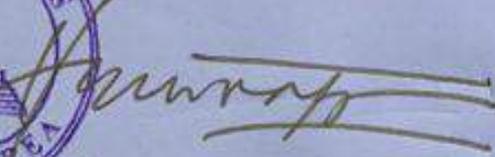

Drs. Indra Muda, MAP

Pembimbing II

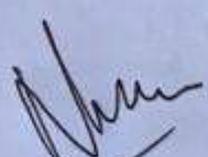

Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP

Mengetahui:

Dekan


Dr. Heri Kusmanto, MA

Ka. Prodi Administrasi Publik


Nina Angelia S.Sos, M.Si

Tanggal Lulus: 04 Juni 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (SI) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun bagian-bagian tertentu di dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari beberapa sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 04 Juni 2021



Riska Nadila

17.852.0010

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Nadila
NPM : 17.852.0010
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Isipol
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive royalty-free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul: **“Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran Di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang.”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 04 Juni 2021

menyatakan



(Riska Nadila)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Riska Nadila, anak dari Suriono dan Rosnani. Lahir di Medan pada 23 September 1999. Penulis merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara. Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 019 Bukit Meranti pada tahun 2005, selanjutnya pada tahun 2011 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 2 Tanjung Morawa, kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan sekolah di SMA Swasta Nurul Amaliyah Tanjung Morawa.

Pada tahun 2017 penulis melanjutkan Studi Strata Satu (S1) Adminitarsi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area. Selama mengikuti perkuliahan penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Camat Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara serta melakukan penelitian dalam penyusunan Skripsi di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang dengan Judul Skripsi “Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang

ABSTRAK

PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DESA TANDUKAN RAGA KECAMATAN STM HILIR KABUPATEN DELI SERDANG

Prosedur merupakan suatu tahapan yang dilakukan oleh organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Surat pengantar akta kelahiran merupakan salah satu pelayanan administrasi yang berada di kantor desa tandukan raga. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran dan apakah yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran di kantor desa tandukan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini bersifat deskriptif yang memberikan gambaran secara jelas tentang permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada informan yang mengetahui informasi tentang prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran, observasi dan dokumentasi untuk mendukung hasil wawancara. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran masih belum terlaksana dengan baik karena masyarakat masih banyak yang belum mengetahui persyaratan yang diperlukan. Hambatan dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran, masyarakat tidak mengetahui apa saja persyaratan dalam prosedur pembuatan surat pengantar akta kelahiran, masyarakat tidak ikut serta dalam sosialisasi yang diadakan pemerintah desa, listrik padam saat ingin mengeluarkan surat pengantar akta kelahiran.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Pengantar Akta Kelahiran

ABSTACK

SERVICE PROCEDURES FOR MAKING INTRODUCTION LETTERS FOR BIRTH DATES IN TANDUKAN VILLAGE OFFICERAGA KECAMATAN STM HILIR DISTRICT DELI SERDANG

The procedure is a stage carried out by the organization to provide services to the public, services, goods or administrative services as part of the needs of the community. The cover letter for the birth certificate is one of the administrative services located at the village office of the head of the body. The formulation of the problem in this study is how the service procedure for making a birth certificate cover letter is and what are the obstacles in providing birth certificate delivery services at the hornan village office. The research uses qualitative methods where this research is descriptive which provides a clear picture of the problems studied. The technique of collecting data is through interviews with informants who know information about the service procedures for making birth certificates, observation and documentation to support the results of the interviews. The results of this study indicate that the service procedure for making birth certificates is still not implemented properly because many people still do not know the necessary requirements. Barriers in providing birth certificate delivery services, people do not know what are the requirements in the procedure for making birth certificate cover letters, people do not participate in socialization held by the village government, electricity goes out when they want to issue birth certificate cover letters.

Keywords: *Service Procedure, Introduction to Birth Certificate*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan tak lupa pula shalawat beserta salam senantiasa terucap kepada Nabi Muhammad SAW serta kaum dan seluruh umatnya.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Dengan skripsi yang berjudul “Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran Di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang”.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yaitu ayah saya Suriono dan ibu saya Rosnani serta abang saya Reza Gunanda dan adik saya Adisti Larasati yang telah memberikan semangat dan motivasi serta memberikan kasih sayang, doa dan dukungannya.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

4. Ibu Nina Angelia, S.sos, M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Indra Muda MAP, selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP selaku pembimbing II penulis dan Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Yarhamdani, SE,MSP, selaku sekretaris saat seminar yang telah banyak berperan dalam membantu serta memberikan pengarahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada penulis serta semua staf administrasi Universitas Medan Area.
9. Sahabat seperjuangan Khalfia Airin, Widia Aidina D, Amalia Fazira T, Sindi Dea Ginting, Novi Irmayani, Triswady Silaban, Khaikal Mustafa, Fahrizai, Ryan Azhari, Andi Josua Manurung, Fauzhan azhima. Yang telah memberikan dukungan dan doanya, semoga kita semua sukses. Serta seluruh teman-teman se-Almamater 2017 Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

10. Dan saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan semangat, dukungan dan doanya sehingga penyusunan skripsi ini selesai.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih ada kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis dengan senantiasa menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, serta bagi perkembangan skripsi selanjutnya dan bagi pembaca. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dari berbagai pihak yang turut mendukung penulis hingga skripsi ini selesai.

Medan, 04 Juni 2021

Hormat Penulis

Riska Nadila
178520010

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Prosedur, Karakteristik dan Manfaat Prosedur	4
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	6
2.2.1 Jenis-jenis dan Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Indikator dan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	12
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	13
2.3 Pengertian Akta Kelahiran	14
2.3.1 Jenis Akta Kelahiran.....	20
2.3.2 Fungsi Akta Kelahiran	21
2.3.3 Manfaat Akta Kelahiran	22
2.4 Penelitian Relevan	24
2.5 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.2.2 Waktu Penelitian.....	30
3.3 Informan Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir	36

4.1.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa	38
4.1.3 Kondisi Geografis dan Demografis Desa	43
4.1.4 Hasil Pelayanan Surat Pengantar Akta Kelahiran.....	47
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta KelahiranDi Kantor Desa Tandukan Raga.....	48
4.2.2 Faktor Penghambat dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	27
Bagan 2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Tandukan Raga.....	39

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Daftar Nama Kepala Desa beserta Masa Jabatan.....	37
Tabel 2. Jumlah Penduduk berdasarkan Sektor Mata Pencaharian	45
Tabel 3. Jumlah Penduduk berdasarkan Keagamaan.....	46
Tabel 4. Jumlah Permohonan Surat Pengantar Akta Kelahiran yang Masuk ..	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Prosedur adalah merupakan suatu tahapan yang dilakukan oleh organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prosedur ini menyangkut dengan berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diinginkan nya terkait dengan sistem pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran maka kepada setiap pemohon diwajibkan untuk melengkapi seperti foto copy kartu keluarga, KTP, dan buku nikah.

Pasal 33 PERPERS Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, menetapkan pencatatan kelahiran warga negara indonesia harus memiliki persyaratan: surat keterangan akta kelahiran, buku nikah, kartu keluarga dan KTP.

Namun demikian dalam kenyataanya banyak di antara masyarakat belum memahami dari uraian di atas. Permasalahan yang terjadi dalam proses pembuatan surat pengantar akta kelahiran di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir adalah masyarakat tidak mengetahui apa saja persyaratan yang harus di bawa untuk mengurus surat pengantar akta kelahiran, kemudian salah satu faktor seperti masyarakat yang tidak turut hadir dalam sosialisasi yang di adakan pemerintah desa. Hal ini dikarenakan masyarakat desa tandukan raga yang mayoritas nya bekerja sebagai petani yang tidak memungkinkan untuk turut hadir dalam sosialisasi yang di adakan tersebut.

Berdasarkan Latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “ Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran Di kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang ?
2. Apakah yang menjadi Faktor Penghambat dalam memberikan Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta kelahiran di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang dibahas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran di kantor desa tandukan raga kecamatan stm hilir kabupaten deli serdang.
2. Untuk mengetahui apakah yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran di kantor desa tandukan raga kecamatan stm hilir kabupaten deli serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan keilmuan dalam kajian Administrasi Publik, khususnya tentang Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang.
2. Sebagai bahan masukan untuk pemerintah desa terutama dalam melayani masyarakat dalam pembuatan surat pengantar Akta Kelahiran.
3. Bahan masukan bagi pembaca dan masyarakat agar mengetahui apa saja prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur, Karakteristik dan Manfaat Prosedur

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara tertata. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Menurut Mulyadi (2016 : 4) “prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.” Sedangkan menurut Azhar (2000: 195) juga menjelaskan bahwa “Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.”

Prosedur adalah rencana yang menuju pada metode penyelesaian kegiatan yang akan datang. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan prosedur ialah suatu tata cara yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu langkah-langkah atau tahap-tahapan yang dilakukan organisasi atau instansi tertentu yang bertujuan untuk menjalankan suatu proses kegiatan secara berurutan yang terjadi berulang-ulang.

2.1.1 Karakteristik Prosedur

Menurut Mulyadi (2001:6) karakteristik prosedur diantaranya sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan-pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

Dengan demikian karakteristik prosedur dapat menunjang tercapainya tujuan, menciptakan pengawasan, menunjukkan urutan-urutan yang logis serta menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

2.1.2 Manfaat Prosedur

Adapun manfaat dari prosedur menurut Mulyadi (2001:6) adalah sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang lebih efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

Dengan demikian prosedur memiliki manfaat untuk mempermudah langkah-langkah kegiatan, mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin,

menjadi petunjuk yang harus dipatuhi, membantu meningkatkan produktifitas kerja serta mencegah terjadinya penyimpangan.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

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

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000 : 8) “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya Sampara Lukman (2000 : 6) berpendapat, “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan menurut Badudu dan Zain (2001: 781-782) “melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan”.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah lama diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak,

ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan 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. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Deddy Mulyadi (2016 : 188) “Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktifitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi dibanyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Hal ini seperti yang yang diungkapkan oleh Moenir dalam Mulyadi (2016:189) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 tahun 2010 telah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

Demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Wasistiono dalam Kadir (2015 : 130) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif social dan politik, yakni

menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Menurut Hayat (2017: 22) “pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat”.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik.

2.2.1 Jenis-Jenis dan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung arti adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Dengan demikian kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan yang berkembang di dalam masyarakat. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004

mengelompokkan 3 (tiga) jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut berdasarkan kepada sifat kegiatan dan ciri-ciri serta hasil layanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.
- b. Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Hasil akhirnya berupa jasa yang diterima dan bermanfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan pos, perbankan dan pelayanan pemadam kebakaran.
- c. Pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Sinambela (2014:6) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima sebagai berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kadir (2015:142), Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan layanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector publik Sespanslan. Variable dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variable pelayanan prima disektor publik seperti diatas dapat di implementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

2.2.2 Indikator dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Fitzsimmons dalam Kadir (2015 : 142) berpendapat ada 5 (lima) indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability*, yaitu suatu kegiatan pelayanan dalam suatu instansi ataupun organisasi yang di tandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat maupun orang yang memiliki keperluan tertentu.
2. *Tangibles*, yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu nya sebagai pelayanan publik kita harus memiliki penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yaitu sebagai seorang pelayan publik kita harus mempunyai keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yaitu biasa nya di tandai dengan memiliki etika yang baik dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty*, yaitu dalam sebagai pelayan publik yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumennya.

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

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, sehingga sebagai konsumen tidak kesulitan dalam proses pelayanan berlangsung.
2. Kejelasan: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. **Kepastian Hukum:** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, artinya proses pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya harus terlaksana dengan baik.
4. **Akurasi:** Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. **Keamanan:** Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, dalam proses pelayanan tentunya sebagai pelayan publik memberikan rasa aman kepada setiap konsumennya dengan memberikan kepastian hukum yang akurat.
6. **Tanggung jawab:** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. **Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya** yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).
8. **Kemudahan Akses:** Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
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, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63

Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan dan berbelit-belit dalam memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan.
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing, artinya kejelasan waktu

penyelesaian harus jelas dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa proses pelayanan memang memerlukan waktu tertentu dan masyarakat bisa memahami ataupun memaklumi waktu penyelesaian tersebut.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada. Dalam melakukan proses pelayanan tertentu biasanya memiliki tarif pelayanan tergantung setiap instansi yang menaunginya, akan tetapi jika tarif pelayanan memang ada maka hal ini harus disampaikan kepada konsumen secara jelas dan terperinci.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dan lain-lain. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

2.3 Pengertian Akta Kelahiran

Akta sangatlah penting artinya karena dalam peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian disebutkan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain atau pihak ketiga. Dengan adanya akta sebuah akta akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu hal secara mudah. Akta kelahiran adalah identitas diri anak yang wajib diberikan sejak kelahirannya. Menurut S.J. Fockema Andreae, dalam bukunya, "*Rechtsgeleerd Handwoordenboek*", kata akta itu berasal dari bahasa Latin "acta" yang berarti geschrift. Atau surat, sedangkan menurut R. Subekti dan

Tjitrosoedibio dalam bukunya Kamus Hukum, bahwa kata “acta” merupakan bentuk jamak dari kata “actum” yang berasal dari bahasa Latin dan berarti perbuatan-perbuatan.

A.Pitlo, mengartikan akta itu sebagai surat-surat yang ditandatangani dibuat untuk dipakai sebagai bukti, dan untuk dipergunakan oleh orang, untuk keperluan siapa surat itu dibuat. Kemudian menurut Sudikno Mertokusumo, bahwa akta adalah surat yang diberikan tanda tangan, yang memuat peristiwa-peristiwa yang menjadi dasar dari pada suatu hak atau perikatan, yang dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian. Bertitik tolak dari defenisi tersebut diatas, jelaslah bahwa tidaklah semua surat dapat disebut akta, melainkan hanya surat-surat tertentu yang memenuhi syarat-syarat tertentu pula baru dapat disebut akta. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi supaya suatu surat dapat disebut akta adalah :

1. Surat itu harus ditandatangani

Keharusan ditandatanganinya suatu surat untuk dapat disebut akta ditentukan dalam Pasal 1869 KUH Perdata yang berbunyi; “suatu akta, yang karena tidak berkuasa atau tidak cakupannya pegawai termasuk di atas, atau karena suatu cacat dalam bentuknya, tidak dapat diberlakukan sebagai akta autentik, namun demikian mempunyai kekuatan sebagai tulisan dibawah tangan, jika ditandatangani oleh pihak.”

Dari bunyi Pasal tersebut di atas, jelas bahwa suatu surat untuk dapat disebut akta, harus ditandatangani, dan jika tidak ditandatangani oleh yang membuatnya, maka surat itu adalah bukan akta. Dengan demikian jelaslah bahwa tulisan-tulisan yang tidak ditandatangani diperuntukkan untuk pembuktian, seperti

kereta api dan lain-lain disebut akta. Tujuan dari keharusan ditandatanganinya suatu surat untuk dapat disebut akta adalah memberi ciri atau untuk mengindividualisasi sebuah akta, sebab tanda tangan dari setiap orang mempunyai ciri khas tersendiri yang tidak mungkin sama dengan tanda tangan orang lain.

2. Surat itu harus memuat peristiwa yang menjadi dasar suatu hak atau perikatan

Sesuai dengan peruntukan suatu akta sebagai alat pembuktian demi kepastian siapa surat itu, maka jelas bahwa surat itu harus berisikan sesuatu keterangan yang dapat menjadi bukti yang dibutuhkan. Peristiwa hukum yang disebut dalam surat itu dan yang dibutuhkan sebagai alat pembuktian haruslah merupakan peristiwa hukum yang disebut dalam surat itu dapat menjadi dasar suatu hak atau perikatan, atau jika surat itu sama sekali tidak memuat suatu peristiwa hukum yang dapat menjadi dasar dari suatu hak atau perikatan, maka surat itu bukanlah akta, sebab tidaklah mungkin surat itu dapat dipakai sebagai alat bukti.

3. Surat itu diturunkan sebagai alat bukti

Syarat ketiga agar suatu surat dapat disebut akta adalah surat itu harus diperuntukan sebagai alat bukti. Apakah suatu surat dibuat untuk menjadi bukti, tidak selalu dipastikan, demikian halnya mengenai sehelai surat, dapat menimbulkan keraguan. Surat yang ditulis oleh seorang pedagang untuk menegaskan suatu persetujuan yang telah dibuat untuk pembuktian. Demikian juga H.R tanggal 14 April 1961. Suatu surat ulang tahun tidaklah dibuat untuk pembuktian. Di antara keduanya terdapat daerah kesangsian (Terrein Van het dubin) Akta kelahiran dicatat dan disimpan di kantor Catatan Sipil dan Kependudukan. Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang

anak, tentang kepastian hukum si anak itu sendiri. Mengenai pelaporan kelahiran, diatur dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 27 yang menyebutkan bahwa:

- 1) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
- 2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejabat pencatatan sipil mencatat pada registrasi akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.

Dari penjelasan Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27 akta kelahiran itu begitu besar manfaatnya, karena dapat kita lihat hampir setiap urusan kita membutuhkan akta kelahiran, namun demikian masih banyak masyarakat yang enggan mengurusnya secara cepat. Mereka sering menunda pengurusannya karena malas. Bahkan masih ada yang tidak mau mengurusnya sama sekali. Padahal idealnya, pembuatan akta kelahiran dilakukan dalam waktu 60 (enam puluh) hari sejak persalinan. Dengan demikian setiap kelahiran harus dilaporkan dengan cepat, sehingga mendukung upaya pencatatan kependudukan secara akurat, sebagaimana diamanahkan Undang-undang No.23 Tahun 2006. Pembatasan jangka waktu pelaporan ini akan menentukan jenis akta kelahiran yang dikeluarkan dan prosedur pembuatannya. Misalnya untuk pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun dilaksanakan berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri.

Adapun persyaratan untuk memperoleh akta kelahiran anak yaitu:

1. Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.
2. Pencatatan kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dan penerbitan kutipan Akta Kelahiran terhadap peristiwa kelahiran seseorang yang tidak diketahui asal-usulnya atau keberadaan orang tuanya, didasarkan pada laporan orang yang menemukan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan dari kepolisian.
3. Pencatatan kelahiran penduduk warga Negara Indonesia dilakukan dengan memenuhi syarat berupa:
 - a. Surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran
 - b. Nama dan identitas saksi kelahiran
 - c. KK orang tua
 - d. KTP orang tua
 - e. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua.
4. Pencatatan peristiwa kelahiran dilakukan dengan memperhatikan:
 - a. Tempat domisili ibunya bagi penduduk warga Negara Indonesia
 - b. Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk Warga Negara Indonesia
 - c. Tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing
 - d. Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk Orang Asing
 - e. Orang Asing pemegang Izin Kunjungan
 - f. Anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya.
5. Formulir Surat Keterangan Kelahiran ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/Lurah. Kepala Desa/Lurah berkewajiban meneruskan Formulir Surat Keterangan Kelahiran kepada UPTD Instansi

Pelaksana untuk diterbitkan kutipan Akta Kelahiran. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana/UPTD Instansi Pelaksana mencatatn dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran dan menyampaikan kepada Kepala Desa/Lurah atau kepada pemohon.

6. Pencatatan kelahiran penduduk warga Negara Indonesia dilakukan dengan tata cara:
 - a. Penduduk warga Negara Indonesia mengisi Formulir Surat Keterangan Kelahiran dengan menyerahkan surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran dan menunjukkan KTP ibu atau bapaknya kepada Instansi Pelaksana.
 - b. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.
7. Pencatatan Kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya dilakukan dengan tata cara:
 - a. Pelaporan/pemohon mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menyertakan Berita Acara Pemeriksaan Kepolisian.
 - b. Pejabat Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana mencatat dalam Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Pencatatan kelahiran anak, memberikan keadilan terhadap anak, sebab memperoleh perlindungan hak menurut hukum. Dengan demikian maka aspek hukum pelaksanaan pencatatan dalam usaha perlindungan anak memberikan suatu keadaan bahwa pencatatan tersebut akan Dan pada prinsip nya pencatatan kelahiran adalah hanya sebuah catatan administratif dianggap penting karena data

yang ada di dalam akta kelahiran dapat digunakan sebagai bukti jati diri bagi si anak, sehubungan dengan hak waris atau klaim asuransi dan pengurusan hal administratif lainnya seperti tunjangan keluarga, paspor, KTP, SIM, pengurusan perkawinan, perizinan, mengurus beasiswa dan lain-lain.

Pada dasarnya aspek hukum pencatatan kelahiran dalam usaha perlindungan anak merupakan suatu wujud dari kekuatan suatu pembuktian tentang status seorang anak yang baru dilahirkan. Dimana dengan status tersebut maka diketahui siapa orang tuanya yang memiliki kewajiban untuk memelihara dan mendidiknya.

Dengan demikian maka aspek hukum pelaksanaan pencatatan dalam usaha perlindungan anak memberikan suatu keadaan bahwa pencatatan tersebut akan memberikan bukti kedudukan anak baik itu statusnya, maupun juga orang tua dan keluarganya. Sehingga pelaksanaan pencatatan tersebut dituangkan dalam suatu bentuk akta yaitu akta kelahiran. Dan tanpa akta kelahiran, seseorang tidak “ada” secara hukum, dengan demikian tidak memiliki akses legal yang memberikannya hak perlindungan sebagai bagian dari suatu bangsa.

2.3.1 Jenis Akta Kelahiran

Akta kelahiran dapat dibedakan menjadi empat jenis, sebagaimana di kemukakan sebagai berikut:

1. Akta kelahiran umum adalah akta kelahiran yang diterbitkan berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam waktu yang ditentukan oleh perundang-undangan, yakni 60 hari kerja sejak peristiwa kelahiran untuk

semua golongan, kecuali golongan Eropa selama 10 hari kerja. Inti dari akta kelahiran umum adalah disampaikan dalam 60 hari kerja sejak kelahiran.

2. Akta kelahiran istimewa adalah akta kelahiran yang diterbitkan berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan setelah melewati batas waktu pelaporan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Batas waktu yang dilampau adalah lebih 60 hari.
3. Akta kelahiran luar biasa adalah akta kelahiran yang diterbitkan oleh Kantor Catatan Sipil pada Zaman Revolusi antara 1 Mei 1940 sampai dengan 31 Desember 1949 dan kelahiran tersebut tidak di wilayah hukum Kantor Catatan Sipil setempat.
4. Akta kelahiran tambahan merupakan akta kelahiran yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang terhadap orang yang lahir pada tanggal 1 Januari 1967 s.d. 31 Maret 1983, yang tunduk pada Stb. 1920 No.751 jo. 1927 No. 564 dan Stb. 1933 No.75 jo. 1936 No. 607.

Dilihat dari penjelasan diatas dapat disimpulkan mengenai akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian hukum terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu.

2.3.2 Fungsi Akta Kelahiran

Sebagai salah satu surat kependudukan, akta kelahiran yang dikeluarkan oleh kantor catatan sipil mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut:

1. Menunjukkan hubungan hukum antara anak dan orang tuanya secara sah di depan hukum, karena di dalam akta disebutkan nama bapak dan ibu dari si anak.
2. Merupakan bukti kewarganegaraan dan identitas diri awal anak yang dilahirkan dan diakui oleh Negara. Dengan adanya akta kelahiran ini, anak secara yuridis berhak mendapatkan perlindungan hak-hak kewarganegaraannya, seperti hak atas pendidikan, hak atas kesehatan, hak atas pemukiman, dan hak atas sistem perlindungan sosial.

Fungsi akta kelahiran dapat memberikan legalitas tentang anak tersebut. Baik formal maupun material ini sangat penting untuk mencegah terjadinya pemalsuan identitas, kekerasan terhadap anak, perkawinan dibawah umur, pekerja anak. Fungsi lainnya untuk kepastian umur untuk sekolah, paspor, Ktp, dan hak politik pada pemilu.

Fungsi akta kelahiran untuk negara yaitu mengetahui data anak secara akurat di seluruh Indonesia untuk kepentingan perencanaan dan guna menyusun data statistik Negara yang dapat menggambarkan demografi, kecenderungan dan karakteristik penduduk serta arah perubahan sosial yang terjadi. Bagi mereka yang lewat 60 hari s/d 1 tahun masih dapat membuat akta kelahiran asal disetujui oleh Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Bila sudah lebih dari 1 tahun harus melalui penetapan pengadilan, yang biayanya tidak sedikit.

2.3.3 Manfaat Akta Kelahiran

Akta kelahiran mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat penting dalam proses pembangunan nasional karena dapat memberikan manfaat bagi individu dan pemerintah. Adapun manfaat akta kelahiran adalah sebagai berikut:

Bagi Pribadi/individu:

- a. Menentukan status hukum seseorang
- b. Merupakan alat bukti yang paling kuat di muka dan hadapan hakim
- c. Memberikan kepastian tentang peristiwa itu sendiri

Bagi Pemerintah:

- a. Meningkatkan tertib administrasi Negara
- b. Merupakan penunjang data bagi perencanaan pembangunan
- c. Pengawasan dan pengendalian

Manfaat akta kelahiran secara umum adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi diri pemilik
 - a. Merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang.
 - b. Memberikan kepastian hukum yang sah tentang kejadian atau peristiwa yang dicatatatkan.
 - c. Merupakan akta otentik yang mempunyai kekuatan hukum pembutian sempurna di depan hakim.
- 2) Bagi pihak lain mengikat pihak-pihak yang berkepentingan.
- 3) Bagi pemerintah untuk mempelancar aktivitas di bidang kependudukan atau administrasi kependudukan.

- a. Menunjang tertib administrasi kependudukan
- b. Menunjang perencanaan pembangunan
- c. Pengawasan dan pengendalian penduduk

Dalam rangka mewujudkan kepastian hukum, maka semua akta-akta di daftar dan dikeluarkan oleh catatan sipil akan dapat mempunyai kekuatan pasti dan tidak dapat dibantah oleh pihak ketiga. Karena akta-akta yang dibuat oleh Lembaga Catatan Sipil adalah mengikat terhadap mereka yang berkepentingan. Kita ketahui pula suatu Negara yang merupakan Negara hukum (*rechstaats*) Maka akan menghendaki pula adanya masyarakat yang teratur, tertib, aman, dan tentram. Memberikan kepastian hukum yang sah tentang kejadian atau peristiwa yang dicatatkan.

2.4 Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu yang saya gunakan dalam penyelesaian skripsi ini adalah skripsi Yanti Abas, Abdurrahman Pakaya dan Tri Susanti Lamangida. Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Vol. 5 No. 2 Desember 2016 dengan Judul Prosedur Pelayanan Publik (Studi kasus Penanganan Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran di Desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru). Adapun hambatan menurut hasil penelitian, yang terjadi pada prosedur penanganan pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran adalah disiplin petugas yang kurang baik dan minimnya masyarakat untuk melengkapi persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran. Hambatan seperti saat pengajuan permohonan, masyarakat melengkapi persyaratan yang sudah di tentukan seperti

kartu keluarga dan buku nikah. Masyarakat yang tidak membawa buku nikah dan kartu keluarga sangat sulit untuk mengisi formulir permohonan, karena dalam pengisian permohonan harus mencantumkan persyaratan buku nikah dan kartu keluarga.

Selain itu faktor penghambat yang banyak dihadapi oleh petugas adalah disamping masyarakat itu sendiri meyangkut berkas yang tidak lengkap, juga dari petugas yang terkadang datang terlambat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan mengalami hambatan.

2.5 Kerangka Pemikiran

Hubungan antara prosedur pelayanan dengan pembuatan surat pengantar akta kelahiran dapat dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang mana salah satunya mencakup tentang transparansi dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persyaratan pelayanan, unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, waktu penyelesaian, dan informasikan secara terbuka. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya transparansi maka pelayanan yang diberikan para penyelenggara pelayanan publik tersebut tidak akan tercapai suatu kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

Deddy Mulyadi (2016 : 188) “Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Bidang pelayanan publik, upaya yang telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan proses atau tata cara yang berkaitan dengan satu sama lain sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Secara garis besar adapun kerangka pemikiran adalah dimulai dari kantor desa tandukan raga sebagai instansi pemerintahan yang melayani masyarakat, diharapkan mampu memberikan pelayanan bagi masyarakat melalui pelayanan yang prima.

Kantor Desa Tandukan Raga
Kecamatan STM Hilir



Masalah dalam Pembuatan Surat Pengantar

Akta Kelahiran :

1. Masyarakat tidak mengetahui apa saja persyaratan dalam pembuatan surat pengantar akta kelahiran.
2. Masyarakat tidak ikut serta dalam sosialisasi yang di adakan pemerintah



Standar Pelayanan Menurut
Keputusan Menteri Pemberdayaan
Aparatur No. 63 Tahun 2003:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana



Prosedur Pembuatan Surat
Pengantar Akta Kelahiran

Bagan 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Permasalahan yang akan diteliti oleh penulis terkait dengan masalah yang sifatnya sosial yang terjadi dalam pelayanan masyarakat dan peneliti ingin melakukan eksplorasi secara mendalam. Sesuai dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif, dimana pemecahan masalah yang diselidiki menggambarkan keadaan objek penelitian, berdasarkan fakta – fakta yang kelihatan dilapangan sebagaimana adanya. Penelitian ini dimulai dari pengumpulan berbagai data yang dihimpun, kemudian dihimpun setelah itu dianalisis kemudian bergerak kearah kesimpulan. Metode penelitian yang digunakan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah mengenai prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran.

Menurut Sugiyono (2015 : 15) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

Menurut Sugiyono (2015 : 21) Karakteristik penelitian Kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Penelitian kualitatif menurut Bogdan Dn Taylor (dalam Imam Gunawan, (2016:82) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara utuh (*holistic*).

3.2 Lokasi dan Waku Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal terpenting dalam melakukan sebuah penelitian. Dalam menentukan lokasi penelitian penulis mempertimbangkan teori substantive dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti biaya, waktu dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penelitian yang penulis lakukan.

Penulis memilih lokasi sebagai objek adalah di Kantor Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang di Dusun III Sei Basah.

Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian karena Kepala Desa Tandukan Raga kurang peduli dengan keadaan lingkungan yang ada di Desa Tandukan Raga dan masih ada masalah dalam prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran. Hal ini lah yang menyebabkan penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Desa Tandukan Raga.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah sejak di keluarkannya surat izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan terhitung sejak bulan Desember sampai Januari, 1 bulan pengumpulan data dan 1bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi data dan proses bimbingan berlangsung.

3.3 Informan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian informan memiliki peranan yang penting dalam pengambilan data atau informasi. Menurut (Hendraso dalam Suryanto 2005: 171 – 172). Informan penelitian ada tiga macam, yaitu informan kunci (*key informan*), informan utama atau umum (*general informan*) dan informan tambahan.

1. Informan kunci (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang.

2. Informan utama atau umum (*general informan*), yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti ini adalah Sekretaris desa dan staff desa.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti ini adalah masyarakat.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi

Observasi adalah salah satu metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengetahui secara langsung apa yang terjadi dilapangan. Imam Gunawan (2013:143) mengemukakan observasi merupakan metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara – cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati.

Husaini Usman dalam Hartono (2017:90) bahwa “observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala – gejala yang diteliti”.Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat seacara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (*reliabilitas*) dan kesahihannya (*validitas*).

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mendapatkan keterangan secara lansung dari seseorang informan. Setyadin dalam

Imam Gunawan (2013:160) wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

Husaini Usman dan Pranomo Setiady (2017:90) menyimpulkan bahwa wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data penelitian, dengan cara tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung yang didapatkan pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan yang diwawancarai disebut *interviewee*.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber dokumen, surat kabar, dan rekaman. Menurut Sugiyono (2015:239), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang.

Menurut Burhan Bungin dalam Imam Gunawan, (2013:176), teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis.

Guba dalam Imam Gunawan (2013: 176) menjelaskan istilah dokumen yang dibedakan dengan *record*. Definisi dari *record* adalah setiap pernyataan tertulis oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa

atau menyajikan akuntin. Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film lain dari *record* yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dokumentasi adalah suatu proses pembuktian yang akurat untuk pengumpulan data dalam penelitian, baik itu yang bersifat tertulis, gambar, karya – karya, maupun buku.

3.4.4 Trianggulasi Data

Trianggulasi data adalah teknik pemeriksaan atau menguji keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data. Menurut Sugiyono (2007: 372) mengemukakan bahwa trianggulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahaan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Trianggulasi menurut (Denzin dalam Tohirin, 2011:73-74) membedakan empat macam trianggulasi yaitu :

- a. Trianggulasi sumber, caranya antara lain : (1) membandingkan data hasil dengan data hasil wawancara. (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa dikatakan secara pribadi. (3) membandingkan apa yang dikatakan orang dengan situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu. (4) membandingkan keadaan dengan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan rendah, menengah, dan tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan.

- (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
- b. Triangulasi dengan metode. Caranya adalah : (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data. (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3.5 Teknik Analisis Data

Miles and Huberman dalam sugiyono (2015: 337), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dilakukan secara interaktif danberlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusiondrawing/verification*.

3.5.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti. Untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3.5.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam

hal ini Miles and Huberman menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan *text* yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing /Verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat di tarik simpulan sebagai berikut :

1. Dalam prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran di Desa Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang, masyarakat tidak mengetahui apa saja persyaratan atau pun prosedur yang harus dilengkapi dalam melakukan proses pelayanan tersebut.
2. Masyarakat tidak ikut serta dalam sosialisasi yang di adakan pemerintah desa karena masyarakat yang berada di Desa Tandukan Raga mayoritas pekerjaannya adalah sebagai petani dan waktu jam kerja mereka dengan sosialisai yang di adakan pemerintah tidak lah sesuai.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat ingin mengeluarkan surat pengantar akta kelahiran listrik padam, ini lah yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran karna pelayanan tersebut menjadi tertunda sampai listrik tersebut hidup kembali. Hal di karena kan Kantor Desa Tandukan Raga belum mempunyai alat listrik pembangkit cadangan seperti *genset*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, adapun saran-saran yang akan di berikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Kepada Pemerintah Desa sebaiknya untuk lebih meningkatkan disiplin kerja lebih mengutamakan kepentingan publik dari pada kepentingan pribadi atau golongan.
2. Pemerintah desa sebaiknya sering melakukan sosialisai tentang apa saja prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran mau pun prosedur yang lainnya, agar masyarakat tahu persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan yang mereka inginkan.
3. Sebaiknya disediakan alat pembangkit listrik cadangan seperti Genset, agar ketika listrik padam tidak akan mengganggu prosedur pembuatan surat pengantar akta kelahiran di kantor desa tandukan raga kecamatan stm hilir kabupaten deli serdang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rhineka Cipta
- Badudu, JS dan Sultan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bungin, Burhan. (2013). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Duadji, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung : Universitas Lampung
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CALPULIS.
- Imam Gunawan, (2013). *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kadir, A. (2015). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Dharmasraya: Dharma Persada
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:STIA Press.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press, Jawa Barat.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purnomo Setiady dan Usman, Husaini. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:PT.Bumi Aksara
- Sinambela, L.P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi cetakan ketujuh*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

----- (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tohirin. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam bimbingan dan konseling*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Usman, Husaini. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
Jogiyanto Hartono

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 *tentang Administrasi kependudukan*, Pasal 27.

Pasal 33 perpers 96 tahun 2018 *tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.

PERBUP No 6 Tahun 2017 *Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa*.

Skripsi:

Qhilby. 2018. *Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik Di Kantor Camat Medan Belawan*. Skripsi Univeritas Medan Area. Medan.

Anggi Arif Ariawan, Yaqub Cikusin dan Agus Zainal Abidin. 2019. *Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)*. Skripsi Universitas Islam Malang. Malang.

Yanti Abas, Abdurrahman Pakaya, Tri Susanti Lamangida. 2016. *Prosedur Pelayanan Publik (Studi Kasus Penanganan Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran di Desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru)*. Skripsi Univeritas Muhammadiyah Gorontalo. Gorontalo.

Nango, Linda. 2020. *Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Dalam Jaringan (Studi Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Batang Hari)*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin. Jambi.

Hasibuan, Usman Saleh. 2018. *Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Riau.

Internet:

<https://legiantengah.wordpress.com/info.../informasio-pelayanan-akta-manfaat>
diakses pada tanggal 04 Oktober 2020

<https://olayolanda8.wordpress.com>> akta kelahiran diakses pada tanggal 05 Oktober 2020

LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 : Foto Bersama Informan Utama yaitu Bapak Muhammad Dermawan, dengan jabatan sebagai Kepala Desa Tandukan Raga. (Senin, 08 Februari 2021)



Gambar 2 : Foto Bersama Informan Kunci yaitu Ibu Nirwana, dengan jabatan sebagai Sekretaris Desa Tandukan Raga. (Senin, 08 Februari 2021)



Gambar 3 : Foto Bersama Informan Kunci yaitu Bapak Abdul Rafai, dengan jabatan sebagai Kaur Pemerintah Desa Tandukan Raga. (Senin, 08 Februari 2021)



Gambar 4 : Foto Bersama Informan Tambahan sebagai Masyarakat Desa Tandukan Raga yaitu Ibu Supriatik. (Selasa, 08 Februari 2021)



Gambar 5 : Foto Bersama Informan Tambahan sebagai Masyarakat Desa Tandukan Raga yaitu Ibu Risna. (Selasa, 09 Februari 2021)

Lampiran 2: Data Informan

1. Informan Kunci

Nama : Muhammad Dermawan
Usia : 40 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Kepala Desa Tandukan Raga
Alamat : Dusun IV Undian Desa Tandukan Raga

2. Informan Utama

Nama : Nirwana
Usia : 35 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Sekretaris
Alamat : Dusun IV Undian Desa Tandukan Raga

3. Informan Utama

Nama : Abdul Rafai
Usia : 48
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Kaur Pemerintahan
Alamat : Dusun V Tungkusan Desa Tandukan Raga

4. Informan Tambahan

Nama : Risna
Usia : 35 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Alamat : Dusun IV Undian Desa Tandukan Raga

5. Informan Tambahan

Nama : Supriatik
Usia : 32 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Alamat : Dusun IV Undian Desa Tandukan Raga



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN STM HILIR
DESA TADUKAN RAGA

Alamat Kantor : Dusun III Sei Basah Desa Tadukan Raga. Kec. STM Hilir. Kode Pos : 20363

SURAT-KETERANGAN

Nomor : 474 / 214 / TR / III / 2021.-

Yang bertanda tanan dibawah ini :

N a m a : Muhammad Dermawan
J a b a t a n : Kepala Desa Tadukan Raga
A l a m a t : Dusun IV Undian Desa Tadukan Raga

Dengan ini menerangkan

Nama lengkap : Riska Nadila
N P M : 178520010
Program Study : Administarsi Publik

Telah melaksanakan pengambilan data/riset di Kantor Desa Tadukan Raga Kec. STM Hilir untuk kepentingan perkuliahan dengan judul skripsi” Prosedur pelayanan pembuatan surat pengantar akta kelahiran.

Demikian surat keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Tadukan Raga
Pada Tanggal : 15 Maret 2021.
Kepala Desa Tadukan Raga

