

**PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN ANAK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU**

**Oleh :
Fidya Dwi Putri
Pembimbing : Dadang Mashur**

*Faculty Of Social and Political Sciences , Riau University, Pekanbaru, Indonesia
e-mail : fidyadwiputry@gmail.com*

*Making Birth Certificate of Children Service Without Marriage Certificate On
Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. Supervisor*

ABSTRACT

The government must provide public services to the public, this is because the best service is the right of the community. one of the services at the Office of Population and Civil Registration of Pekanbaru City which often experience problems is in making birth certificates of children. Child birth certificate service is made by some people who complain because of the long settlement time and mistake in writing the name in issuing birth certificate.

The concept of theory that researchers use is public service according to Surjadi (2009) where using standard indicator of public service, service procedure, completion time, service cost, service product, facilities and infrastructure, and competence of officer and factors influencing service of birth certificate, This research is a qualitative research with descriptive method. The selection of informants of this study using purposive sampling technique in which this informant is predetermined and the determination of informants based on the consideration that the selected informant is the people who know and get involved. Techniques of collecting data through interviews, documentation, and observation.

The result of this research is that the service of making birth certificate of children at the Office of Population and Civil Registration of Pekanbaru City has not been accordingly seen from the indicators of public service standards covering the completion time, product service, facilities and infrastructure, and competence of officers and factors that influence service of making birth certificate of child to include lack of public awareness and poor staff response.

Keywords: Public Service, Birth Certificate, Population Administration

PENDAHULUAN

Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas peningkatan pelayanan publik merupakan suatu usaha agenda reformasi birokrasi yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korupsi, dan tidak bertanggung jawab.

Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat, sampai saat ini belum seperti yang diharapkan masyarakat dikarenakan kinerja pelayanan publik masih terlihat buruk seperti tidak ada transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggara pelayanan publik. kenyataan ini sering terdapat pandangan bahwa setiap yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan seperti berbelit-belit, lama, tidak terbuka, dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi.

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*Public Service*), kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara atau

pun yang memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media masa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Pekanbaru dibentuk sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari instansi yang berfungsi untuk melayani masyarakat salah satunya dalam kegiatan pelayanan akta kelahiran. Dimana akta kelahiran merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai warga negara indonesia, hal ini disesuaikan dengan ketentuan pasal 27 ayat (1) Undang Undang Dasar 1945 bahwa “segala warga negara bersamaan

kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualiannya”.

Catatan Sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak, dan pengesahan anak, perlu didaftarkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru salah satunya adalah pelayanan terhadap akta kelahiran yang mana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang sah secara hukum atas kelahiran seseorang, dan juga akta kelahiran ini berguna untuk keperluan anak nantinya, misalnya syarat untuk mendaftarkan anak kesekolah dan sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut.

Sampai saat ini masih banyak masyarakat yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya akta kelahiran, dikarenakan masyarakat tidak paham prosedur penyelesaian akta kelahiran dan menurut masyarakat terlalu berbelit-belit sehingga masyarakat mengabaikan dan terjadi keterlambatan dalam mengurus akta kelahiran.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian

biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Akta kelahiran adalah bukti yang sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Adapun bukti- bukti otentik tersebut dapat digunakan untuk mendukung kepastian, tentang kedudukan seseorang itu adalah adanya akta yang dikeluarkan oleh suatu lembaga, dimana lembaga inilah yang berwenang untuk mengeluarkan akta- akta mengenai kedudukan hukum seseorang.

Fungsi utama dari akta kelahiran :

- a) Menunjukkan hubungan hukum antara si anak dengan orang tuanya secara hukum. Di dalam akta kelahiran tersebut disebutkan siapa bapak dan ibu dari si anak.
- b) Merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki sang anak dan melindungi hak- hak perdana anak. Akta kelahiran membuktikan bahwa si anak lahir di Indonesia dan menjadi Warga Negara Indonesia.

Kegunaan akta kelahiran:

1. Syarat untuk sekolah bagi si anak.
2. Membuat identitas lain, seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, atau Paspor.
3. Melamar pekerjaan dan menikah.
4. Untuk mengurus hukum keperdataan dan penetapan ahli waris, serta sebagai kepentingan administrasi publik lainnya.

Adapun beberapa persyaratan pelayanan pembuatan akta kelahiran anak yang harus dipenuhi yaitu :

- a. Surat keterangan lahir dari bidan/dokter/rumah sakit (asli)
- b. Foto copy KTP kedua orang tua
- c. Foto copy KK orang tua
- d. Foto copy Surat Nikah atau Akta perkawinan orang tu
- e. Foto copy KTP 2 orang sanksi
- f. Surat keterangan lahir dari lurah (F.2-02)

Setelah menyerahkan semua persyaratan yang diatas, selanjutnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru akan melakukan proses pembuatan. Proses tersebut meliputi :

- a. Petugas akan memeriksa kembali kelengkapan berkas-berkas yang anda lampirkan
- b. Kemudian jika sudah lengkap, semua data anda akan dimasukan kedalam komputer
- c. Selanjutnya data akan di cek lagi dan ditandatangani oleh petugas pemeriksa data
- d. Tahap akhir, akta akan dicap dan di tandatangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
- e. Jika semua sudah selesai, selanjutnya akta kelahiran akan diserahkan kepada masyarakat yang membuat akta kelahiran. Penyerahan akta kelahiran paling lambat selama 14 hari waktu jam kerja.

Adapun persyaratan yang penting adalah buku nikah tanpa buku nikah maka tidak bisa membuat akta kelahiran dan akta kelahiran akan diterbitkan ketika 14 hari kerja, akan tetapi masih ada kendala yang terjadi tidak sesuai dengan waktu penerbitan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan jaringan yang tidak stabil berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau pengaduan masyarakat mengenai keterlambatan penerbitan akta kelahiran sampai tidak

sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Adanya buku nikah atau akta nikah itu sangatlah penting karena tidak ada buku nikah ayah dan ibu nya maka anak pun dipertanyakan. Dalam sejarah sampai saat ini pun akta kelahiran adalah dokumen yang sangat penting dan dimana pun berada pasti akan dipertanyakan dulu akta kelahirannya. Salah satu hal yang paling melekat pada diri kita adalah akta kelahiran. .

Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti hanya pada pelayanan akta kelahiran anak dengan alasan bahwa:

1. Diantara pelayanan-pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pelayanan akta kelahiran adalah yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat dibandingkan dengan pelayanan yang lain, baik dalam masalah ketepatan waktu penyelesain maupun biaya pembuatannya
2. Akta kelahiran memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya dalam pengurusan :
 - a. Penerbitan Kartu Keluarga.
 - b. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk.
 - c. Pencatatan Kematian.
 - d. Pencatatan Perkawinan.
 - e. Pencatatan Perceraian.
 - f. Pencatatan Pengangkatan, Pengesahan, dan Pengakuan Anak.
 - g. Pencatatan Perubahan Nama dan Status Kewarganegaraan.
 - h. Pembuatan Surat Keterangan Pindah.
3. Masih banyak yang terjadi kesalahan prosedur yang dilakukan oleh petugas

pelayanan. Diperoleh informasi dari beberapa orang yang sedang mengurus Akta kelahiran, bahwa petugas belum jelas dalam menjelaskan berbagai persyaratan, yang kemudian memberikan dampak terhadap pengurusan persyaratan menjadi tidak berjalan sebagaimana mestinya.

4. Sering kali terjadi kesalahan dalam penulisan data sehingga masyarakat sering melakukan protes.

Protap riau.com (2/3/2017) mengutip salah seorang warga yang tidak mau disebutkan namanya menuturkan, ia mendapatkan kesan yang bertele-tele saat mengurus surat ke

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Saat itu, ia ingin mengurus legalisir akta kelahiran, tetapi pelayanan yang diberikan membuat ia bingung dan akhirnya ia pun enggan untuk mengurusnya kembali. Warga tersebut menambahkan, saat ia bertanya tentang hal yang ia tidak pahami sebagian informasi. Mereka tidak jelas memberikan informasi.

Tribun pekanbaru.com (23/9/2014) mengutip ada beberapa solusi untuk memperbaiki kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu penambahan petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan UPTD, melakukan pelatihan bagi petugas pelaksanaannya, memperbaiki sarana dan prasarana, serta memiliki perangkat IT dalam menjalankan tugasnya

.Tabel I.1

Jumlah Pembuatan Akta Kelahiran Anak tahun 2015-2017

No	Kecamatan	Data Akta Kelahiran Anak Per Kecamatan		
		Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
1	Sukajadi	1.198	1.554	3.974
2	Pekanbaru Kota	665	956	3.320
3	Sail	554	754	1.829
4	Lima Puluh	1.267	1.174	923
5	Senapelan	859	1.136	814
6	Rumbai	1.813	2.591	1.873
7	Bukit Raya	2.324	3.135	2.200
8	Tampan	5.216	6.964	4.522
9	Marpoyan Damai	3.571	4.586	3.402
10	Tenayan Raya	3.544	5.104	3.209
11	Payung Sekaki	2.245	2.816	2.284
12	Rumbai Pesisir	1.632	2.663	1.658
	Total	24.888	33.433	30.008

Sumber :Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru 2018

Berdasarkan tabel I.1 dapat diketahui bahwa data pembuatan akte kelahiran anak pada tahun 2015 mencapai 24.888 dan ditahun 2016 mencapai 33.433 akan tetapi ditahun 2017 mengalami penurunan sekitar 30.008 hal ini

dikarenakan pelayanan pihak capil yang tidak efektif, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti kepada masyarakat bahwasannya masyarakat merasa dipersulit untuk mengurus akte kelahiran dan pembuatan akte kelahiran

masih belum sesuai prosedur serta nama dalam akte kelahiran anak. masih sering terjadi salah pembuatan

Tabel I.2
Jumlah Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak pada Tahun 2012-2018

No	Tahun	Total Laporan	Substansi Administrasi Kependudukan	Lokasi Pekanbaru	Substansi Akta Kelahiran
1	2012	5	1	1	0
2	2013	169	16	13	0
3	2014	246	15	5	3
4	2015	201	8	6	1
5	2016	204	10	4	0
6	2017	195	14	13	1
7	2018	59	1	1	0

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau 201

Berdasarkan tabel I.2 dapat diketahui bahwa laporan keluhan dari masyarakat tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran anak dari tahun 2012 sampai dengan 2018. Adapun pengaduan masyarakat pada tahun 2014 mengenai substansi akta kelahiran yaitu 3orang, tahun 2015 1orang, dan 2017 1orang, hal ini dikarenakan keterlambatan waktu melebihi 14hari jam kerja, dan pungutan liar berupa membayar administrasi dalam akta kelahiran anak. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana standar pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
2. Apa faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui standar pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
- b. Mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

1. Secara Teoritis penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.
2. Sebagai bahan masukan dan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan peneliti selanjutnya.
- b. Manfaat Praktis
 1. Bagi peneliti, sebagai bahan untuk dapat menerapkan ilmu yang didapat pada mata kuliah Jurusan Administrasi Negara.
 2. Bagi pemerintah dan pihak-pihak yang terkait, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam hal ini mengambil kebijakan atau keputusan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik.
 3. Bagi masyarakat, sebagai bahan masukan khususnya yang bertempat tinggal pada Kota Pekanbaru untuk dapat lebih mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang dapat dijadikan bahan acuan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Tinjauan Pustaka

Teori merupakan serangkaian konsep definisi dan preposisi yang saling berkaitan dan bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis tentang suatu fenomena. Menurut **Siswojo dalam Mardalis (2002:42)** mengemukakan bahwa teori diartikan sebagai seperangkat konsep dan definisi yang saling berhubungan yang mencerminkan suatu pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menerangkan hubungan antara variabel,

dengan tujuan untuk menerangkan dan meramalkan fenomena. Berdasarkan hal tersebut, maka berikut ini peneliti akan mengemukakan beberapa teori yang ada hubungannya dengan masalah yang peneliti ungkapkan.

Informan Penelitian

Dalam penelitian ini **Elvinaro (2010:178)** peneliti memilih wawancara mendalam terhadap informannya. Wawancara mendalam teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang-ulang) secara intensif. Adapun informan yang digunakan sebagai objek informasi dari penelitian ini yaitu :

- a. Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil
- b. Kepala Seksi Kelahiran
- c. UPTD Kecamatan Tampan
- d. Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
- e. Masyarakat yang membuat akta kelahiran anak

Pemilihan informan ini **Dantes (2012:46)** menggunakan teknik *purposive sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang berdasarkan pada ciri-ciri karakteristik (tujuan) yang ditetapkan oleh peneliti sebelumnya. Asumsi dasar dari *purposive sampling* ini adalah pertimbangan yang cermat dan strategis dari peneliti dalam menentukan kasus-kasusnya untuk dimasukkan ke sampel. Dengan demikian, ia berharap mempunyai sampel yang sesuai dengan apa yang diperlukannya. Strategi yang biasa digunakan dalam *purposive sampling* adalah mengambil kasus-kasus yang dianggap dapat mewakili populasinya.

Jenis Data Dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer **Kriyantono (2010:216)** adalah data yang langsung di dapat dari obyek penelitian atau *informan* penelitian yaitu berupa hasil wawancara yang mendalam dan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian. Sedangkan menurut data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama di lapangan. Data primer disebut juga data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya, data primer dapat diperoleh dari sumber pertama baik individu atau pun perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh si peneliti. Data primer yaitu data yang langsung di dapat dari obyek penelitian atau *informan* penelitian yaitu berupa hasil wawancara yang mendalam dan hasil penelusuran mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran anak tanpa akta nikah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Kelahiran, Kepala Seksi Akta Kelahiran, , Kepala Seksi Pengolahan Data dan Penyajian Data Kependudukan, dan masyarakat yang membuat akta kelahiran anak tanpa akta nikah Kota Pekanbaru pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Sumber data ini dapat diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, buku-buku, internet, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder diambil dari dokumen-dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Pekanbaru yang terkait mengenai :

- a. Data dalam pembuatan akta kelahiran anak pertahunnya beberapa kecamatan mana yang terbanyak dalam pembuatan akta kelahiran anak Kota Pekanbaru.
- b. Teknik Pengumpulan Data Adapun teknik yang digunakan dalam mendapat data-data penelitian ini adalah:
- c. Observasi (Pengamatan) Observasi. **Djunaidi Ghony (2012:165)** adalah sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku kegiatan, benda-benda, waktu peristiwa, tujuan, dan perasaan. Metode observasi merupakan cara yang sangat baik untuk mengawasi perilaku subjek penelitian seperti perilaku dalam lingkungan atau ruang, waktu dan keadaan tertentu. Tetapi tidak semua perlu diamati oleh peneliti, hanya hal-hal yang terkait atau yang sangat relevan dengan data yang dibutuhkan. Dalam melakukan pengamatan, peneliti terlibat secara pasif artinya, peneliti tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan subjek penelitian dan tidak berinteraksi dengan mereka secara langsung. Penelitiannya mengamati interaksi sosial yang mereka ciptakan, baik dengan sesama subjek penelitian maupun dengan pihak luar Adapun yang

diobservasi dalam rencana penelitian yaitu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

c. Wawancara (Interview)

Wawancara **Elvinaro (2010:163-164)** merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden atau orang yang diwawancarainya, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Inti dari teknik pengumpulan data dengan wawancara ini bahwa di setiap penggunaan teknik ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara, dan pedoman wawancara disini peneliti memilih wawancara tak terstruktur, wawancara tak terstruktur mirip dengan percakapan informal. Metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua informan..Adapun dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan yaitu tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran anak tanpa akta nikah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan seluruh hal-hal yang menyangkut pelayanan tersebut.

d. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data historis.Dibandingkan dengan instrumen pengumpulan data lainnya, menyusun format dokumentasi relatif mudah sebab peneliti tinggal membuat blanko yang sesuai guna memasukkan atau memindahkan data relevan dari sumber/dokumen. Studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik.

Analisis Data

Analisis data **Elvinaro (2010:217)** merupakan proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan oleh data, juga sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema hipotesis tersebut. Adapun teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh yang hanya memaparkan situasi peristiwa. Data akan diteliti atau dijelaskan dengan apa adanya sehingga akan mendapatkan suatu pemahaman. Analisis kualitatif ini di cari hubungan antara fenomena-fenomena yang melingkupinya sehingga diperoleh penjelasan tentang pokok permasalahan serta membantu mencari pemecahan yang baik dan tepat yang akan kemudian diambil kesimpulannya

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta masyarakat yang mengurus akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang terpilih sebagai informan untuk memberikan penjelasan mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dari hasil penelitian ini telah terkumpul sejumlah

data diperlukan tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Bagaimana Standar Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau pun sekelompok orang atau sebuah instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang atau sebuah instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, produk pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Faktor- faktor yang mempengaruhi Standar Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti akan menguraikan faktor yang mempengaruhi tersebut tersebut. Dimana faktor yang mempengaruhi ini peneliti temui berdasarkan penelitian dan observasi di lapangan.

Adapun faktor yang mempengaruhi Standar Pelayanan Pembuatan Akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kesadaran masyarakat
2. Respon petugas yang masih kurang baik

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yang diuraikan pada bab sebelumnya, mengenai Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum sesuai dengan standar pelayanan yang meliputi :
 - a. Prosedur pelayanan, pada pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik.

b. Waktu Penyelesaian, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menjelaskan masih belum tepat waktu dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran anak.

c. Biaya pelayanan, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan dan apabila ditemukan seperti pungutan liar maka pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan mendapat sanksi dari pihak yang berwajib.

d. Produk pelayanan, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu pembuatan akta kelahiran anak masih ada terjadi kesalahan dalam pengetikan nama sehingga harus menerbitkan kutipan kedua.

e. Sarana dan Prasarana, dapat dijelaskan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bahwa fasilitas yang disediakan sudah cukup karena masih adanya keterbatasan anggaran.

f. Kompetensi petugas, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih kurangnya sumber daya manusia khususnya dalam pengurusan akta kelahiran anak karena belum efektif

2. Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai berikut :

a. Faktor yang mempengaruhi Standar Pelayanan Pembuatan Akta kelahiran anak pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran, dan respon petugas yang masih kurang baik. Yang pertama mengenai tingkat kesadaran masyarakat yang masih kurang. Pemerintah sudah mengupayakan agar masyarakat mau mengurus akta kelahiran tapi belum disambut baik oleh masyarakat. Sosialisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berpengaruh pada pelayanan pembuatan akta kelahiran anak. Namun jika sosialisasi sudah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tetapi tidak adanya kesadaran dan kepedulian dari masyarakat itu tidak akan berguna. Karena kepedulian, keingintahuan dan kesadaran dari masyarakat sangatlah penting dalam pembuatan akta kelahiran anak ini. Yang kedua respon petugas yang masih kurang baik juga sangat mempengaruhi pelayanan, keahlian, dan pengetahuan petugas mengenai pembuatan akta kelahiran saja tidak cukup tapi keramahan, kesopanan, dan kesantunan dari petugas jauh lebih mempengaruhi kualitas pelayanan.

Saran

Dari penelitian yang telah peneliti lakukan dan masalah-masalah yang ditemukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membangun maupun dapat di jadikan masukan atau pertimbangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk prosedur pelayanannya lebih dijelaskan kepada masyarakat agar tidak sulit, dan tidak membuat masyarakat kebingungan. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih mengerti, dan tidak merasa dipersulit dengan banyaknya persyaratan karena tidak semuanya masyarakat bisa mengerti bagaimana itu prosedur dan bagaimana itu persyaratan akta kelahiran anak, agar lebih bisa menyesuaikan waktu penyelesaian dengan SOP yang telah ditetapkan, biaya pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, produk pelayanan akta kelahiran anak belum sesuai, sarana dan prasarannya lebih ditingkatkan kembali agar masyarakat merasa nyaman, dan puas pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dan kompetensi petugas lebih ditingkatkan agar tidak kesulitan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran anak.

2. Untuk sosialisasi mengenai pembuatan akta kelahiran yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebaiknya ditingkatkan lagi agar pengetahuan dan kesadaran masyarakat dapat tumbuh dan meningkat sehingga tertib administrasi terutama mengenai pembuatan akta kelahiran anak dapat terlaksana dengan baik. Dalam melakukan sosialisasi ini sangat dibutuhkan kerja sama yang baik antara masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan UPTD Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah

Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Alma, Joanne C.H. 2012. *“Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Di kota Pekanbaru”* Fakultas Sosial dan politik Jurusan Administrasi Publik, Universitas Riau Kota Pekanbaru

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodelogi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media

Ariyanto. 2009. *“Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada UPTD Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kecamatan Kepunahan Kabupaten Rokan Hulu”*. Fakultas Sosial dan politik Jurusan Administrasi Publik, Universitas Riau Kota Pekanbaru.

Arianti, M.D. 2012. *“Studi Tentang Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Mulawarman Samarinda.

Atmosudirjo. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: PT. Grasindo.

Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Andi

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media

Kriyantono, Rahamt. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup

- Kurniawan, Agung . 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Lumbantobing, Y.A. 2011. “*Pelayanan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar*”. Fakultas ilmu Sosial dan Politik Jurusan Administrasi Publik. Universitas Riau Kota Pekanbaru
- M.Djunaidi Ghony, Fauzan Almanshur. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Malang. AR-RUZZ MEDIA.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Mardalis. 2002. *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Muliati, Sry. 2011. “*Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep*”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi. Universitas Hasanudin Kabupaten Pangkep
- Nainggolan, Monica P. 2011. “*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*”. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Administrasi Publik. Universitas Riau Kota Pekanbaru.
- Napitupulu, Painan. 2007. *Pelayanan Publik dan customer satisfaction*. Bandung. Alumni
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy : teori kebijakan, Analisis kebijakan, Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen Dalam kebijakan Publik*. Jakarta. Penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Nugroho, Sapto F.A. 2013. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Serang. Graha Ilmu
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. CV . Alfabeta
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rohman. A.A, Dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS Averoes dan KID
- Rusli, Said. 2012. *Pengantar Ilmu Kependudukan Edisi Revisi*. Jakarta. Pustaka LP3ES
- Sampara, Lukman dan Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta. LAN
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika Aditama

- Sari, Icha Liana. 2016. "Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda". *eJournal Administrasi Negara*, Vol.4 No.2 2016, hal 1-15.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua : Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Soejono. 2005. *Metode Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta Cetakan kedua
- Suhada, Yunnyun. "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak". *Jurnal* hal 1-16
- Sugiyono. 2004. *Demografi Kependudukan*. Bandung; PT. REFIKA ADITAMA
- Suedi, Falih : Bintaro Waridayanto. 2010. *Revitalasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV. Alfabeta
- Suryadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang. Refika Aditama
- Susanti, Sri. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping". Fakultas Ekonomi jurusan Pendidikan Administrasi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Syamsul. 2010. "Analisis Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Anak Dikota Pekanbaru". Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Administrasi Publik. Universitas Riau Kota Pekanbaru
- Thoha, Miftah, 2002. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Website :**
- <http://repository.unmuhpnk.ac.id/67/1/JURNAL%20YUYUN%20SUHADA.pdf>
- <http://protapriau.com/kriminal/politik/pelayanan-disdukcapil-kota-pekanbaru-permainan-masyarakat.html>
- Perundang-Undang :**
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.