

## **Analisis Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru**

**Syamsul dan Drs. H. Chalid Sahuri, MS**

Ilmu Administrasi Publik Fisip Universitas Riau,  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Email : [Syamsul\\_barcelonista@yahoo.com](mailto:Syamsul_barcelonista@yahoo.com)

CP : 085272687862

### **Abstract**

#### **Analysis of Birth Certificate Child Care Arrangements in Peknabru City.**

Service is one of the things that really need to get the attention of the government, so that the user community services were satisfied with the service provided. In relation to the above Department of Population and Civil Registration Pekanbaru City is one of the agencies authorized to provide services to the community, especially in the areas of service birth certificate.

Birth certificate is a certificate issued by the competent authority, which is related to the birth in order to acquire or obtain legal certainty against someone. Deed made based on reports of births conveyed within the time limit no later than 60 (sixty) working days for the citizen and 10 (ten) working days from the date of birth for foreigners baby.

This research uses descriptive qualitative research method. Researchers are trying to reveal the facts in accordance with the reality. This study does not seek or explain relationships, not to test hypotheses or make predictions. The data will be described by what it is so it can be an understanding.

From the research it can be concluded that the Birth Certificate Child Care Arrangements in Pekanbaru city has not done well. It can be seen from the results of the interviews and the data that has been presented previously that of indicators of professionalism and skills, attitudes and behaviors, and trustworthy reliability, accessibility and flexibility, repair, reputation and credibility of the Birth Certificate Child Care Arrangements in City Pekanbaru not run with the maximum there are still things that are not in accordance with the Standard Operating Procedure which has been applicable.

***Key words: Care, Birth Certificate, Department of Population and Civil Registration***

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia tidak terlepas dari ketentuan dasar yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945). Oleh karenanya setiap penyelenggaraan pemerintahan baik dalam lingkup nasional ataupun pemerintahan daerah, UUD 1945 menjadi barometer utama. Tidak terkecuali dalam hal ini adalah penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Pada dasarnya system administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari Administrasi Negara yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional, dan lokal, serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/ kota, dimana dalam pelaksanaannya diawali oleh desa/ kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.

Urusan administrasi kependudukan di kabupaten/ kota dilaksanakan oleh instansi pelaksana meliputi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten/ kota, dan diprioritaskan pada kecamatan, dikarenakan kondisi geografis terpencil, sulit di jangkau transportasi umum dan sangat terbatas akses pelayanan publik atau memerlukan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Dimana Administrasi Kependudukan merupakan suatu system yang diterapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administrative, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya yang diskriminatif. Administrasi Kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak azasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayan publik yang professional, meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal dan mendukung pembangunan system administarsi

kependudukan. Namun hingga saat ini hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berupa data/laporan belum dapat secara maksimal didayagunakan untuk kepentingan pelayanan publik lainnya maupun untuk perencanaan pembangunan. Banyak peristiwa penting, seperti: kelahiran, kematian, perkawinan, penceraian belum ditata secara benar. Begitu juga peristiwa kependudukan, seperti pindah datang belum ditata secara baik, bahkan penduduk masih banyak yang belum memiliki dokumen penduduk seperti Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Kemudian dijelaskan juga bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, memberikan perlindungan status hak sipil penduduk, menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap dan mutakhir dan mudah di akses dan menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu dan menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dalam Bab V Pasal 27 Undang-undang No. 23 Tahun 2006 dijelaskan tentang dokumen kependudukan salah satunya adalah Akta Kelahiran. Dalam Bab V pencatatan sipil dibagi 2 pasal, pasal 27 dan pasal 28 yang isinya sebagai berikut :

Pasal 27 (1). Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada instansi Pelaksana mana 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 Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Pasal 28 (1). 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. (2). Kutipan Akte Kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diterbitkan oleh Pejabat Pencatatan Sipil dan disimpan oleh Instansi Pelaksana.

Akta kelahiran adalah akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian terhadap hukum seseorang. Akta dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam-puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi. Akta juga bisa diartikan suatu dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran dicatat dan disimpan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun manfaat ataupun pentingnya akta kelahiran bagi seorang anak yaitu sebagai berikut : Identitas anak, administrasi kependudukan, untuk keperluan sekolah, untuk pendaftaran pernikahan di Kantor Urusan Agama, untuk mendaftar pekerjaan., persyaratan pembuatan paspor, untuk mengurus hak ahli waris, mengurus asuransi, mengurus tunjangan keluarga, mengurus hak dana pensiun dan untuk melaksanakan ibadah haji. Adapun beberapa syarat yang harus dipenuhi seseorang dalam mengurus sebuah akta kelahiran yaitu :

1. Surat Keterangan Lahir dari Bidan/Dokter/Rumah Sakit (Asli)
2. Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga Orang Tua
3. Foto Copy Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua
4. Foto Copy KTP 2 (Dua) Orang Saksi

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru**

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk membuat gambaran dan hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tapi menggambarkan suatu kondisi yang ada adanya.

Untuk mencari jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan informan yang bertindak sebagai sumber data dan informan terpilih yang bersangkutan dengan penelitian ini. Penentuan informan ini berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dengan baik tentang pelayanan pengurusan akte kelahiran.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru

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. 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.

Menurut **Riant Nugroho (2009:147)** mengatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan umum tanpa membeda-bedakan dan memberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa, sehingga kelompok tidak mampupun mampu menjangkaunya.

Untuk itu dalam penelitian ini yang mengkaji tentang bagaimana pelayanan pengurusan akte kelahiran anak di Kota Pekanbaru, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh **Bronoos** dalam **Sutopo (2000:111-112)** ada beberapa kriteria kualitas pelayanan yang baik yaitu :

1. Profesionalisme dan keterampilan
2. Sikap dan perilaku
3. Aksesibilitas dan fleksibilitas
4. Perbaikan
5. Reputasi dan kredibilitas

Kualitas pelayanan yang baik yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan bermutu, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Untuk itu dengan menggunakan pertanyaan melalui daftar pertanyaan (wawancara) kepada informan sebagai sampel penelitian ini kiranya dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru. Pertanyaan-pertanyaan didalam wawancara ini menyangkut tentang kualitas pelayanan pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru dengan berdasarkan kepada indikator-indikator yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

#### 1. Profesionalisme dan Keterampilan

Profesionalisme dan keterampilan adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa

mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Profesi yang di maksud disini adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan, kejujuran, dan sebagainya). Sedangkan Keterampilan adalah kelebihan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang untuk mampu menggunakan akal, pikiran, ide dan kreatifitasnya dalam menyelesaikan sesuatu seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

## **2. Sikap dan Perilaku**

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek orang atau peristiwa. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu yang mana sikap mempunyai tiga komponen utama yaitu kesadaran, perasaan dan perilaku. Sikap juga dapat diartikan merupakan respons tertutup seseorang terhadap objek tertentu, yang sudah melibatkan faktor pendapat dan emosi yang bersangkutan.

Sedang Perilaku adalah perilaku yang diekspresikan dalam bentuk tindakan, yang merupakan bentuk nyata dari pengetahuan dan sikap yang telah dimiliki. Dimana perilaku tersebut dipengaruhi oleh adat, sikap, emosi, nilai, etika dan genetika.

## **3. Reliabilitas dan Terpercaya**

Reliabilitas adalah aspek yang mencerminkan kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan - dengan andal dan tepat serta akurat. Sebagai contoh misal apakah ketika kita berlanggan akses internet cepat Speedy, mereka mampu memberikan layanan sesuai dengan yang diiklankan – yakni cepat, dan koneksi tidak pernah putus.

Untuk mampu memberikan reliabilitas maka langkah yang harus dilakukan adalah : 1) pastikan bahwa anda telah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar; 2) janjikan hanya apa yang dapat anda berikan dan 3) tindak lanjuti untuk memastikan bahwa produk dan service telah diberikan sesuai dengan janji.

## **4. Aksesibilitas dan Fleksibelitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata ‘aksesibilitas’ merupakan suatu hal dapat dijadikan akses. Aksesibilitas juga dapat diartikan yaitu merupakan “suatu cara atau usaha” untuk dapat mencapai tempat tertentu, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses sebuah pelayanan khususnya pelayanan pengurusan akte kelahiran anak. Sedangkan fleksibelitas adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu dan kelompok. Fleksibelitas membutuhkan kemampuan memahami dan menghargai pandangan yang berbeda dan bertentangan mengenai suatu isu, menyesuaikan pendekatannya karena suatu perubahan situasi, dan dapat menerima dengan mudah perubahan dalam organisasi. Organisasi diharapkan yang menyesuaikan diri dengan lingkungannya agar organisasi tersebut tidak kaku atau tidak berjalan.

Yang dimaksudkan dengan pelayanan dalam dimensi Aksesibilitas dan fleksibilitas disini adalah cara yang ditempuh untuk mencapai suatu tujuan tertentu serta fasilitas dan prasarana yang digunakan dalam menjalankan pelayanan pengurusan akte kelahiran anak di Kota Pekanbaru adalah sudah cukup dan lengkap serta terawat sehingga pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat yang mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Karena fungsi dari fasilitas adalah sebagai alat untuk mempercepat dan mempermudah dalam pemberian pelayanan.

## **5. Perbaikan**

Perbaikan atau perubahan merupakan sesuatu yang unik karena perubahan-perubahan yang terjadi dalam berbagai kehidupan itu berbeda-beda dan tidak bisa di samakan, walaupun memiliki beberapa persamaan dalam prosesnya. Faktor- faktor perbaikan/perubahan terbagi dua yaitu factor internal dan eksternal. Faktor internal adalah keseluruhan faktor yang ada didalam organisasi diman factor tersebut dapat mempengaruhi organisasi dan kegiatan organisasi, contoh factor internal tersebut yaitu perubahan kebijakan lingkungan, perubahan tujuan, volume kegiatan organisasi bertambah banyak, sikap dan perilaku anggota organisasi. Sedangkan factor eksternal adalah segala keseluruhan factor yang ada di luar organisasi. Beberapa factor tersebut antara lain : politik, Hukum,

kebudayaan, Teknologi, Sumber alam, Demografi dan sebagainya.

## **6. Reputasi**

Reputasi sebenarnya adalah nama baik. Setiap orang, organisasi dan perusahaan membutuhkan nama baik. Dari nama baik itulah, mereka dipercaya oleh orang, organisasi maupun perusahaan. Itu sebabnya reputasi selalu terkait dengan kepercayaan. Ada 5 faktor yang mempengaruhi organisasi, yaitu keberadaan, tindakan, berkomunikasi, mendengarkan dan melihat. Organisasi perlu melakukan tindakan yang terencana dengan baik untuk membangun kesan di mata stakeholder-nya, maka kepercayaan organisasi bisa terjaga. Itulah yang diharapkan oleh organisasi termasuk juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Sedangkan kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Suatu kepribadian baru dapat dipercaya atau memiliki kredibilitas apabila ia secara konstan dan konsisten selalu menjaga ucapannya selaras dengan perilaku kesehariannya. Seperti yang diucapkan seorang Martin Luther King, bapak anti-diskriminasi ras di Amerika berbicara tentang perlunya persamaan hak tanpa memandang warna kulit, semua orang mendengarkan, kualitas pribadi yang dapat dipercaya.

## **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru.**

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi proses Pelayanan Pengurusan Kelahiran Anak Di Kota Pekanbaru. penulis akan menguraikan faktor-faktor tersebut. Dimana faktor-faktor ini penulis temui berdasarkan penelitian dan observasi di lapangan dan ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kegiatan pengendalian tersebut.

### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan proses pembuatan akta kelahiran, maksudnya disini adalah dilihat dari segi tingkat pengetahuan, pendidikan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, sistem, proses dan teknis dalam pelayanan tersebut serta cara penerapannya.

Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman Sumber Daya Manusia yang diperlukan namun kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian yang dimiliki Sumber Daya Manusia juga menjadi modal awal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik oleh aparatur dengan melihat keinginan dan kebutuhan masyarakat.

### **a. Kedisiplinan Petugas**

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk melihat daya tanggap pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat dilihat dari kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan suatu jenis pelayanan kepada masyarakat.

### **b. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

### **2. Sarana dan Prasarana (Fasilitas)**

Fasilitas kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh organisasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh individu. Karena fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsur yang penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi, sebab dengan dimilikinya fasilitas kerja yang baik dapat juga merangsang dan menyenangkan serta menghapus kebosanan dalam diri individu dalam kegiatan sehari-harinya. Adanya fasilitas kerja dalam pelaksanaan tugas pegawai merupakan komponen yang sangat mendukung untuk kelancaran proses pembuatan akta kelahiran, sebab sistem dapat mendukung tercapainya tujuan, prinsip dan sasaran yang ditetapkan.

### **3. Kepemimpinan**

Adanya dorongan dan semangat serta kondisi yang mampu memotivasi aparatur dalam melaksanakan tugas dari pemimpin agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah. Serta pada saat melakukan birokrasi maupun sistem penerapannya sangat diutamakan adanya komunikasi antara pimpinan dengan pegawai dan masyarakat. Selain itu sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat oleh pegawai sebagai pelaksana instruksi dari pimpinan sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dan proses birokrasi dapat berjalan lancar. Pimpinan atau atasan harus mampu membimbing atau mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi oleh atasan.

Dalam proses faktor pelayanan kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan, seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut akan diberi saran yang sifatnya mendukung dalam memperbaiki pelayanan pembuatan akta kelahiran dimasa yang akan datang.

### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan antara lain :

1. Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan baik. Ini artinya kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa dari indikator profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, reliabilitas dan terpercaya, aksesibilitas dan fleksibilitas, perbaikan reputasi dan kredibilitas maka pelaksanaan pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru belum berjalan dengan maksimal karena masih adanya hal-hal yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana (Fasilitas), dan Kepemimpinan. Dari ketiga faktor tersebut seharusnya dapat berjalan beriringan dengan baik karena semua

faktor memiliki peran penting satu sama lain

### B. Saran

Dari Penelitian yang telah peneliti lakukan dan masalah-masalah yang ditemukan, peneliti memberikan beberapa saran yang di harapkan dapat membangun maupun dapat di jadikan masukan atau pertimbangan dalam Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru. Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanannya sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus akta kelahiran dapat berjalan lebih optimal.
2. Diharapkan kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru untuk lebih memperhatikan media informasi bagi masyarakat agar masyarakat dapat memahami dan mengetahui prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi dengan mudah sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
3. Diharapkan agar pelayanan pengurusan akta kelahiran anak dapat terlaksana dengan baik, maka diharapkan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana, kemudian memberikan pelayanan dengan penuh kesopanan dan keramahan serta cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.
4. Diharapkan agar pemerintah Kota Pekanbaru dan instansi terkait dapat menambahkan anggaran untuk Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sehingga dapat meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana hingga pelayanan yang diberikan bisa tercapai secara optimal dan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat.
5. Agar pimpinan yang dalam hal ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk lebih jeli dan tegas lagi terhadap para pegawai yang belum mampu melaksanakan atau menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan

sehingga pencapaian tujuan bisa dicapai dengan optimal.

6. Kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Pekanbaru agar dapat ikut berpartisipasi dalam rangka membangun kualitas pelayanan pengurusan akte kelahiran dengan memberikan masukan-masukan dan saran serta keluhan agar dapat diperhatikan dan diatasi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### DAFTAR RUJUKAN

Adya Brata, Atep, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia

Ardiansyah, Ronny. 2012. *“Analisis Pelayanan PT Jamsostek Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Jaminan Hari Tua) : Pekanbaru : Universitas Riau*

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta

Davidow, William H. & Bro Uttal. *Total Customers Service*. New York: Harper & Row Publisher

Hasibuan. H, Melayu. 2003. *Manajemen*. Jakarta : Rajawali Pers

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan

Mahmudi, SE, M.Si, Ak. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN

Miftaah Toha, 2000. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Moenir, H.A.S. 1992. *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*. Jakarta : Penerbit Bumi Askara

Moenir, H.A.S. 2001. *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*. Jakarta : Penerbit Bumi Askara

Moenir, H.A.S. 2006. *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*. Jakarta : Penerbit Bumi Askara

Moekijat. 2002. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung : Mandar Maju

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

Parsolog, Harman. 2008. *Teory Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Pasolog, Harbani. 2012. *“Metode Penelitian Administrasi Publik”*. Bandung : Alfabeta

- Ratmiko dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sampara, Lukman dan Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju
- Sianipar, J.P.G. 1999, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Lembaran Administrasi Negara RI, Edisi ke Dua
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : PT. Bumi Askara
- Sitorus, Monang, 2009, “*Manajemen Pelayanan Publik*”. Bandung : UNPAD Pers
- Suparlan. 1994. *Manajemen Pelayanan Masyarakat, Edisi ke-2*. Jakarta : LAN
- Soegiono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan System Thinkins and Systems Dinamic*. Disertasi. Depok: FISIP UI
- Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A. and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality : Banlancing Customer Percipition and Expectations*. New York : The Pree Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Perda Kota Pekanbaru No. 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.
- Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden RI No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Perda Kota Pekanbaru No. 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

**Website :**

<http://www.antarariau.com/berita/20568/warga-pekanbaru-keluhkan-pungli-akta-kelahiran-.html>. 29 Mei 2012, 14.18 Wib.

<http://www.riaunews.com/spot/?p=2372#comment-1152>). Di Akses 9 Mei 2012

[http://dispendukcapil.banyuwangikab.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=17:pentingya-akte-kelahiran-anak&catid=4:berita&Itemid=12](http://dispendukcapil.banyuwangikab.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=17:pentingya-akte-kelahiran-anak&catid=4:berita&Itemid=12). Di Akses 9 April 2013, 09.57 Wib

<http://jakarta.okezone.com/read/2013/02/26/500/767683/orang-malas-urus-akte-kelahiran-karena-mahal-berbelit>. Di Akses 10 April 2013, 00.03 Wib

<http://www.andreanperdana.com/2013/03/pengertian-profesi.profesional.html>. Di Akses 9 Agustus 2014, 08.39

<http://keterampilansikaladi.blogspot.com/2013/07/defenisi-atau-pengertian-keterampilan.html>. Di Akses 9 Agustus 2014, 18.47 Wib

**Dokumen :**

*[http://masfiifauzii02.blogspot.com/2013/05/pengertian-perubahan-dan-perkembangan\\_3.html](http://masfiifauzii02.blogspot.com/2013/05/pengertian-perubahan-dan-perkembangan_3.html). Di Akses 11 Agustus 2014, 22.59 Wib*

*<http://yashinta1988.blogspot.com/2009/04/reputasi.html>. Di Akses 11 Agustus 2014, 23.29 Wib*  
*[http://id.wikipedia.org/wiki/kota\\_pekanbaru](http://id.wikipedia.org/wiki/kota_pekanbaru)*