INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

FERRY FERDIAN
NIM. 140802047
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Prodi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
1439 H/2018 M

INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjan (S.1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

Ferry Ferdian
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Prodi Ilmu Administrasi Negara
NIM : 140802047

Disetujui Untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Inayatillah, M. Ag	**Cut Zamharira, M.AP**
NIP: 19731004 199803 2 002	NIDN: 2017117904

Telah diuji oleh panitia Ujiaan *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjan (S-1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Diajukan oleh:
FERRY FERDIAN
140802047

Pada Hari/Tanggal Sabtu, 18 Agustus 2018 M / 06 Dhu`l-Hijjah 1439 H

Di Darusalam-Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi

Ketua,

Dr. Inayatillah, M. Ag
NIP: 19731004 199803 2 002

Sekretaris,

Cut Zamharira, M.AP
NIDN: 2017117904

Penguji I,

Taufik, S.Sos, M.Si.
NIDN: 2018058903

Penguji II,

Zakki Fuad Khalil, M.Si
NIP: 2019119001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN-AR-RANIRY

Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum
NIP: 197307232000032002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Sheikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552922
homepage : www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ferry Ferdian

NIM : 140802047

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 18 Agustus 2018

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
45FB8AEF610430074
6000

Ferry Ferdian
NIM. 140802047

ABSTRAK

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh ini menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran online bagi masyarakat, pada proses pembuatan akta kelahiran secara online, syarat dan waktu yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan suatu kesimpulan tentang prosedur pembuatan akta kelahiran online serta manfaat yang didapatkan jika masyarakat memahaminya. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran yang dilakukan yaitu inovasi pelayanan dengan cara yang baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Inovasi pelayanan akta kelahiran secara online merupakan strategi pelayanan untuk mempermudah masyarakat membuat akta kelahiran. Dari segi waktu dan tempat, masyarakat dapat mendaftarkan akta kelahiran kapan saja dan dimana saja. Namun masyarakat Kota Banda Aceh masih kurang memahami dalam proses pembuatan akta kelahiran secara online. Walaupun demikian dilihat dari masyarakat masih banyak yang belum dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara baik. Dengan pengembangan strategi inovasi pelayanan akta kelahiran, pihak pemerintah harus melihat bagaimana prosedur akta kelahiran secara online ini diterapkan kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami mekaniseme inovasi pelayanan akta kelahiran secara online.

Katakunci : *inovasi, prosedur pelayanan, akta kelahiran online.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW serta para sahabat, tabi'in dan para ulama yang senantiasa berjalan dalam risalah-Nya, yang telah membimbing umat manusia dari alam kebodohan ke alam pembaharuan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Sehingga penulis dapa tmerampungkan skripsi dengan judul **"Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh".** Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam NegeriAr-Raniry Darussalam-Banda Aceh.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Tajuddin dan Ibunda yang kusayangi Mariani yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terimakasih penulis berikan kepada Ibu Dr. Inayatillah,M. Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Cut Zamharira, M.AP selaku

Pembimbing II yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam NegeriAr-Raniry Darussalam-Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Mahmuddin Ketua Program Studi dan Bapak Delfi Suganda, LL.M Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam NegeriAr-Raniry.
3. Ibu Sekretaris, Ibu Kasi Pencatatan Kelahiran, dan Bapak Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.
4. Terima Kasih kepada Saudara Kandung Saya Kak Zikrayati, Adik Fatma Rizki, Alsya Raihanna yang selalu mendukung saya.
5. Terima Kasih Kepada semua Sahabat-sahabatku (Muhammad Ferdian, Muarif, Fakrurrazi, Subhan, Rahil Viska Ditama, Rezki Fajrin, Rizal Maulana, Taufik Hidayat) dan rekan-rekan mahasiswa khususnya program studi S1 Ilmu Administrasi Negara dan tidak dapat saya ucapkan satu persatu.
6. Terima Kasi buat orang terdekat saya Cut Nurul Zahria yang selalu membantu di dalam penyusunan skripsi ini. Seluruh teman-teman terdekat saya (Persahabatan dan kebersamaan kita tak akan kulupakan), dan juga ucapan terimakasih atas perhatiannya selama ini terhadap penulis, Ezzadz

Zigni, Raizal Fahmi, Andri Yhudha Ramadhan, Habil Fahadi, Arief Akbar Abdillah dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

7. Trimakasih kepada seluruh teman seperjuangan KPM gampong Kuala Bakong, yang telah memberikan semangat positif dan semangat untuk saya.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Banda Aceh, 18 Agustus 2018

Ferry Ferdian

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR ..... **I**

DAFTAR ISI ..... **IV**

DAFTAR GAMBAR ..... **VII**

DAFTAR TABEL ..... **VIII**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **IX**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang **1**

1.2 Rumusan Masalah **5**

1.3 Tujuan Masalah **5**

1.4 Batasan Penelitian **5**

1.5 Manfaat Penelitian **6**

1.6 PenelitianYang Relevan **7**

BAB II LANDASAN TEORI **9**

2.1 Inovasi Pelayanan **9**

2.1.1 Pengertian Inovasi **9**

2.1.2 Level Inovasi **10**

2.1.3 Katagori Inovasi **12**

2.2 Pelayanan **13**

2.2.1 Pengertian Pelayanan **13**

2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik **14**

2.2.3 Bentuk Pelayanan Publik **16**

2.3 Kualitas **20**

2.3.1 Pengertian Kualitas **20**

2.3.2 Indikator Kualitas **22**

2.4 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil **24**
2.5 Kerangka Berfikir **27**

BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1 Jenis Penelitian **29**
3.2 Lokasi Penelitian **30**
3.3 Teknik Pengumpulan Data **31**
3.4 Teknik Analisis Data **32**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian **34**
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh **34**
4.1.1.1 Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh **36**
4.1.1.2 Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh **36**
4.1.1.3 Moto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh **36**
4.2 Inovasi Pelayanan **38**
4.2.1 Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online **39**
4.2.2 Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online **40**
4.2.2.1 Syarat **41**
4.2.2.2 Waktu **43**
4.2.2.3 Fasilitas Pendukung Pelayanan **44**
4.2.3Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran Online **48**
4.3 Kelebihan dan Kekurangan Pembuatan Akta Kelahiran Online **58**
4.3.1 Kelebihan **59**
4.3.2 Kekurangan **60**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 63
5.1 Kesimpulan **63**
5.2 Saran **64**

DAFTAR PUSTAKA 66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Syarat Pembuatan Akta Kelaahiran Online..... 42
Gambar 2. Teler AKTA ONLINE 44
Gambar 3.5 Teler Pencatatan Sipil 45
Gambar 4. Meja Informasi dan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh..... 46
Gambar 5.Satu Unit Komputer Khusus Akta Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh..... 47
Gambar 6. Satu Unit Printer Khusus Akta Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh..... 48
Gambar 7. Kutipan Akta Kelahiran 50
Gambar 8. Web Pembuatan Akta Online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh..... 51
Gambar 9. Web Pengisian Data Akta Kelahiran Online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh..... 52

`

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pencatatan Kelahiran 57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing

Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3: Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian

Lampiran 4: Pedoman Wawancara Kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Lampiran 5: Pedoman Wawancara Kepada Aparatur Kantor Geuchik

Lampiran 6: Pedoman Wawancara Kepada Masyarakat

Lampiran 7: Biografi Penulis

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam sejarah perkembangan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, rakyat mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah atas dasar kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan individu atau sekelompok orang yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Memberi pelayanan adalah tugas dari pemerintah, guna memenuhi kepentingan masyarakat, artinya pemerintah dalam hal ini bukanlah melayani dirinya sendiri atau sebaliknya dilayani oleh rakyat, akan tetapi pemerintah adalah "pelayan rakyat".

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat[1]. Salah satu bentuk perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara adalah melayani publik oleh lewat lembaga pemerintahan. "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

[1]Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara 2014), hal. 26.

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."[2]

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.[3] Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana berisikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.[4]

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas - fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik. Seperti yang tertera pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.[5]Data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan dokumen.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Upaya

---

[2]Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

[3]Sinambela, LijanPoltak, *ReformasiPelayananPublik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2006), hal. 5.

[4]Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

[5]Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

pemerintah dalam melaksanakan tugas ini sesuai yang diamanahkan undang-undang bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran.[6]

Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertanggung jawab untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut salah satunya adalah pendataan kelahiran yaitu pembuatan akta kelahiran, dimana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang. Akta kelahiran ini juga berguna untuk persyaratan administrasi mendaftarkan anak ke sekolah serta sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut, namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya akta kelahiran.

Sehingga dibutuhkan motivasi atau dorongan yang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya fungsi akta kelahiran. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga harus mampu berinovasi guna memberikan pelayanan akta kelaahiran yang efektif dan efisien.

---

[6]Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 51.

Saat ini telah dilaksanakan inovasi pelayanan yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh adalah pembuatan akte kelahiran secara online. Aplikasi akta kelahiran online yang diresmikan pada Rabu (22/3/2017) di Aula Lantai IV, Gedung A, Balaikota Banda Aceh, oleh Walikota Banda Aceh, Hj Illiza Sa'aduddin Djamal SE ditujukan agar masyarakat lebih mudah dalam membuat akte kelahiran tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain efektif dan efesien.[7]

Meskipun proses pencatatan sipil di Kota Banda Aceh sudah menerapkan sistem online, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi dimasyarakat sampai saat ini. Dimana masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemamfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan. Salah satu contohnya seperti yang peneliti dapatkan dari hasil observasi langsung, saat ini masyarakat lebih banyak mengurus akta kelahiran di Kantor Geuchik dibandingkan langsung mengurus akta kelahiran secara online.

Permasalahan ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, terkait pelayanan pembuatan akte kelahiran dalam bentuk online. Sehingga penulis mengangkat judul **"Inovasi pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh".**

---

[7]Walikota Banda Aceh Lounching Pendaftaran Akta Kelahiran Online,23 Maret 2017,http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah inovasi pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan CatatanSipil Kota Banda Aceh sudah berjalan sesuai dengan yang direncanakan ?
2. Apakah kelebihan dan kekurangan peroses pembuatan akta kelahiran secara online ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh sudah berjalan dengan baik.
2. Untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan peroses pembuatan akta kelahiran secara online.

1.4. Batasan Masalah

Supaya mencapai tujuan dan lebih terarah yang seharusnya dilakukan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yaitu memberikan pelayanan yang baik dan menyelesaikan masalah dihadapi masyarakat. Maka batasan masalah dibatasi hanya kepada hal-hal di bawah ini :

1. Melihat masalah yang muncul dikalangan masyarakat ketika inovasi penerapan pembuatan akta secara online sejauh mana masyarakat memahaminya.
2. Mengetahui kualitas pelayananyang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh dalam proses pencatatan sipil lewat pembuatan akta kelahiran.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis.

Setelah memperoleh gambaran dan hasil dari pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

a. Manfaat Teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berguna untuk melengkapi dan mengembangkan ilmu administrasi negara dan dijadikan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan pemerintah dan juga sebagai sub mata kajian dalam konteks ilmu administrasi negara.
b. Manfaat Praktis diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk penyempurnaan dan peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran.

2. Manfaat Akademis.

a. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah berjalan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, dalam memberikan pelayanan akta kelahiran yang terbaik kepada masyarakat.

c. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi kantor dinas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan pembuatan akta kelahiran online.

b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan masyarakat, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

1.6 Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Antok Nur Cahyono yang berjudul *Sistem Pengurusan Akta Kelahiran Kematian Dan Pindah Penduduk Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati* yang studi kasusnya berada pada Kabupaten Pati. Dalam penelitian ini melihat bagaimana sistem berbasis web dalam proses pengurusan akta kelahiran kematian dan pindah penduduk. Yang membedakan penelitian yang ingin penulis teliti dengan

penelitian yang pernah dilakuakan yaitu terdapat pada objek kajian yang ingin diteliti. Selain itu pada penelitian yang penulis ingin teliti adalah letak geografis dari lokasi penelitian dan juga terdapat perbedaan dari kultur budaya masyarakat. Dan yang terakhir membedakan penelitian ini yaitu penerapan berbasis web (online) pertama kali di lakukan pada daerah yang ingin penulis teliti.

Selanjutnya jurnal oleh Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati yang berjudul *"(PERENCANAAN PROGRAM AKTA ONLINE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)".* Menyatakan bahwa Program akta online merupakan salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dalam menjawab kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran. Karena itu dalam penelitian ini ingin melihat bagaimana pelayanan akta kelahiran dan perencanaan yang dilakukan oleh instansi, terkait program akta online serta faktor penghambat dalam perencanaan program akta online.[8]

Perbedaan skripsi ini dengan jurnal yang pernah ada adalah skripsi ini ingin meneliti bagaimana inovasi pelayanan akta kelahiran online terhadap akta kelahiran, sedangkan jurnal yang pernah ada meneliti tentang bagaimana perencanaan yang dilakukan aparatur pemerintah dalam persiapan program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi.

---

[8]Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati yang berjudul *"(PERENCANAAN PROGRAM AKTA ONLINE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)",* Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Volum. 1, Nomer. 5, Halaman. 1025-1032

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Inovasi Pelayanan

2.1.1 Pengertian Inovasi

Inovasi secara sederhana berarti berubah menjadi sesuatu yang baru, ini seperti pernyataan Muluk mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya, Muluk menambahkan bahwa inovasi juga merupakan isntrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif[9]. Menurut Rina Mei Mirnasari, mendefinisikan bahwa inovasi yang hubungannya dengan kreativitas adalah : Inovasi atau *inovation* berassal dari kata *to innovate* yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan suatu yang baru. Kita berada di tengah-tengah samudra hasil inovasi. Ada inovasi : pengetahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan, sosial, dsb.[10]

Inovasi yang berhasil merupakan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanaan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.[11] Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada

---

[9]Muluk, Khairul, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah.* (Jatim: Bayumedia Publising, 2008) hal.43

[10]Rina Mei Mirnasari, *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purbaya-Bungurasih*, Volum 1, Nomor 1, Januari 2013.

[11]Achmad Dwiky Kurniawan, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan)*, Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015.

kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Inovasi bisa berdampak positif dan juga berdampak negatif bagi suatu instansi pemerintah. Dampak positif dari suatu inovasi bisa membantu suatu instansi pemerintah dalam menuntaskan suatu permasalahan pelayanan, adapun dampak negatif dari suatu inovasi tidak sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat bisa membuat masyarakat enggan menerima inovasi tersebut dan menyebabkan suatu masalah pelayanan tidak terselesaikan dengan baik dan pentingnya inovasi untuk terwujudnya pelayanan yang bermutu.

2.1.2 Level Inovasi

Level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Katagori level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury[12] berentang mulai dari inkremental, radikal sampai transformatif. Adapun macam-macam kategori level inovasi sebagai berikut:

---

[12]Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).* Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

1. Inovasi inkremental berarti inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pemburuan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diteruskan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).
2. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan pelayanan publik yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan penggunaan layanan yang lama terabaikan.
3. Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dengan menstranformasi semua sector dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

2.1.3 Kategori Inovasi

Dilihat dari segi proses, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu[13]:

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan peroses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovastion* (inovasi terputus) merupakan peroses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem[14]. Pertama, inovasi produk atau layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kedua, inovasi proses adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

Ketiga, inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Keempat, inovasi dalam strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

---

[13]Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).* Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

[14]Muluk, Khairul, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah.* (Jatim: Bayumedia Publising, 2008) hal.43

Kelima, inovasi sistem adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab 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.[15]

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diataranya adalah pembeli. Sehingga pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Adapun pengertian pelayanan menurut Kotler[16] ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan (*service),* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah

---

[15]Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Kualitas, Pelayanan Publik, Volum 11, Nomer 2, 2017.

[16]Kotler, Philip dan AB. Susanto. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001)

tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

2. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi dipusat informasi yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service* misalkan ialah lembaga keuangan.

2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik

Makna pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima layanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan dan atau keinginan penerimapelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.[17]

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 / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[18]. (Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik). Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik

---

[17]Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, *Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi),* Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1, Nomer 5, Maret 2012.

[18]Ladiatno Samsara, *Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kuaitas Pelayanan Surat Perjalanan Publik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya),* Jurnal Kebijakan dan Menejemen Publik, Volume 1, Nomer 1, Januari 2013.

Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang -undangan. Hakekat Pelayanan Publik antara lain :

a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Sesuai dengan fungsi pokok pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik maka pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat.

Kegiatan pelayanan umum dalam kontek ini merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparat pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan.

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu.

Adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan.[19]

2.2.3 Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan Barang.

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

2. Pelayanan Jasa.

   Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yangdibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

---

[19]Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatan Public Service*, Jurnal Sasi Vol.17, hal.23, No.3 Bulan Juli-September 2011.

3. Pelayanan Administratif.

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, serrtifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain:

A. Akte kelahiran

a. Pengertian Akte Kelahiran.

Akte kelahiran adalah catatan/akta otentik yang dibuat oleh pegawai kantor catatan sipil berupa catatan resmi tentang waktu dan tempat kelahiran seorang (bayi), nama bayi dan nama kedua orangtuanya secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraanny. Akta kelahiran berlaku seumur hidup bagi pemegangnya serta memiliki kekuatan pembuktian yang lengkap.[20]

Surat akta kelahiran tersebut berbeda dengan surat kenal lahir. Surat kenal lahir adalah surat keterangan bermeterai dan di terbitkan oleh kantor kelurahan, berlaku seumur hidup namun berkekuatan pembuktian tidak sempurna. Biasanya surat kenal kelahiran diterbitkan oleh kantor kelurahan setempat karna orangtua anak tersebut terlambat dalam mengurus akta kelahiran. Pemerintah yang berwenang untuk mengeluarkan surat akta kelahiran ini adalah suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

b. Jenis-jenis akta kelahiran.

Akta kelahiran dapat digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran bayi. Ada 3 jenis akta kelahiran, yaitu:

---

[20]A.Yudi Setianto,S.H dkk., *Panduan lengkap Mengurus Perijinan dan Dokumen Pribadi, Keluarga dan Bisnis.* (Jakarta: Forum Sahabat, 2008) hal.5

a) Akte Kelahiran Umum.

Akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang di sampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

b) Akte kelahiran Istimewa.

Akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

c) Akta kelahiran dispensasi.

Akte kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.

c. Persyaratan pembuatan akta kelahiran.

Sangat disarankan agar mengurus akta kelahiran bagi anak anda sesegera mungkin setelah bayi dilahirkan. Adapun persyaratannya sebagai berikut:

a) Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit, Dokter, Bidan, Pilot, Nahkoda tempat dimana anak anda dilahirkan.
b) Surat tanda bukti perkawinan orangtua.
c) Surat keterangan kelahiran dari lurah.
d) Foto copy kartu keluarga/kartu tanda penduduk yang teah dilegalisir olehkelurahan.

d. Manfaat akte kelahiran.

Akte kelahiran hanya salah satu catatan administratif, namun karena akte tersebut sangat bermanfaat untuk mengurusi dokumen-dokumen lain seperti bukti jati diri bagi anak, mengurusi sekolah mulai dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, sehubung dengan pembagian warisan ataupun klaim asuransi, tunjangan keluarga, pasport, KTP, SIM, pengurus akte pernikahan/surat perkawinan, pengurus perijinan, beasiswa, mengurusi ahli waris berdasarkan hukum di Indonesia, masalah tunjangan keluarga, mengurus hak dana pensiun, melaaksanakan Ibadah Haji.

Perlu diingatkan pula bahwa setelah adanya data di Kantor Catatan Sipil maka secara administratif Negara berkewajiban untuk melindungi terhadap anak dari segala bentuk kekerasan fisik, mental, penyanderaan, penganiayaan, penelantaran, eksploitasi termasuk penganiayaan seksual dan perdagangan anak.

e. Pembuatan akte gratis.

Pembuatan akte kelahiran gratis ini merupakan bentuk pelayanan negara bagi para orang tua/keluarga yang “tidak mampu”. Pelayanan ini tentu berdasarkan surat keterangan tidak mampu dari RT dan RW serta Lurah sempat dimana orangtua si bayi berdomisili.

Tata cara maupun data-data yang dibutuhkan untuk pembuatan akta kelahiran gratis ini adalah sama dengan apa yang diminta ketika pembuatan akta kelahiran umumnya. Namun perbedaannya terletak pada besarnya biaya dan keharusan adanya surat keterangan tidak mampu yang asli dari RT dan RW serta Lurah setempat dimana orangtua si bayi bertempat tinggal. Surat keterangan tidak mampu yang asli dari RT dan RW serta Lurah setempat dimana orangtua si bayi

tempat tinggal ini merupakan syarat mutlak bagi pembuatan akta kelahiran Gratis ini.

2.3 Kualitas

2.3.1 Pengertian Kualitas

Beberapa definisi kualitas antara lain: kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan[21].

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secar pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.[22]

Pelayananan pelanggan adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang. Sementara untuk menjadi seorang

---

[21]TjiptonoFandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001)

[22]Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*, Jurna Dialogue, Volum 1, Nomer 1, Januari 2004.

yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur Negara harus memilki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masingmasing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesonal menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Sementara kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan, serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan. Berdasarkan konsep pelayanan dan kualitas di atas maka dapat ditarik satu kesimpulan bahwa pelayanan masyarakat yang berkualitas (*exellent service*) adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (masyarakat). Terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan Kualitas yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan,
2. Akurasi pelayanan,
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
4. Tanggung jawab,
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana,
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan,
7. Variasi model pelayanan,
8. Pelayanan pribadi,
9. Kenyamanan,
10. Atribut pendukung lainnya.

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh bagaimana cara atau perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu aparatur pemerintah hendaknya memperhatikan dimensi-dimensi diatas untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Tentu saja hal ini bukan sesuatu yang mudah dilakukan, karena memerlukan proses dan waktu yang panjang untuk mengubah kultur yang telah melingkupi pola sikap dan perilaku birokrasi pemerintah selama ini. Perubahan paradigma pelayanan harus diikuti dengan perubahan kultur, sikap, dan perilaku aparatur pemerintah selaku pelayan masyarakat. Pelayanan tidak hanya sebagai wacana saja tetapi dengan sepenuh hati diimplementasikan dalam perilaku melayani sehari-hari.

2.3.2 Indikator Kualitas

Penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Pelaksanaan pelayanan,
b. Pengelolaan pengaduan masyarakat,

c. Pengelolaan informasi,
d. Pengawasan internal,
e. Penyuluhan kepada masyarakat,dan
f. Pelayanan konsultasi.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, menurut ketentuan Pasal 15 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 penyelenggara berkewajiban.

a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan,
b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan,
c. Menempatkan pelaksana yang kompeten,
d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai,
e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan public,
f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan,
g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik,
h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan,
i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya,
j. Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik,
k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan,

l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabatyang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundangundangan.[23]

2.4 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya. Dalam pelaksanaan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat, antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dalam era reformasidan globalisasi dewasa ini, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif.[24] Untuk itu perludidukung dengan terciptanya iklim usaha yang kondusif, yang ditandai dengankondisi pelayanan yang cepat, pasti, aman layak dan dapat dipertanggungjawabkan.

---

[23]Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014

[24]Keputusanmenteri Pendayagunaan Aparatur Negaranomor: 58/Kep/M.Pan/9/2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaiandan Penghargaan Citra Pelayanan Primasebagai Unit Pelayanan Percontohan.

Pelayanan masyarakat tercermin dalam segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Bentuk aktivitas pelayanan dapat bersifat kegiatan administrasi, kegiatan berupa penyediaan barang ataupun penyediaan jasa. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan proses pengerahan sumber daya meliputi sistem manajemen, sarana/fasilitas, tenaga personil.

Bahwa Pemerintah Aceh sebagai penyelenggara utama pelayanan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis, perlu melayani kebutuhan publik dengan cara yang sebaik-baiknya, bahwa memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan.[25]

Seiring perkembangan harapan publik dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan public, bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik di Aceh maka perlu ditetapkan standard dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bahwa sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat penerima layanan publik merupakan perwujudan dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu pengaturan norma-

[25]Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008TentangPelayanan Publik.

norma hukum untuk memberikan perlindungan atas hak-hak publik dalam mendapatkan pelayanan.

Penduduk akan mengalami suatu peristiwa penting di dalam kehidupan. Salah satu dari peristiwa penting adalah kelahiran. Akta kelahiran adalah surat atau catatan otentik yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang memuat informasi resmi mengenai nama anak, tempat kelahiran, waktu kelahiran, nama orang tua, dan kewarganegaraan anak secara lengkap dan jelas. Mengingat begitu pentingnya peristiwa kelahiran, maka demi terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum, maka diperlukan suatu instansi pelaksana administrasi untuk mencatatnya.[26] Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh adalah instansi pelaksana administrasi yang bertugas untuk mendaftar, mencatat, membukukan, menerbitkan serta mengarsipkan atau mendokumentasikan akta kelahiran bagi peristiwa kelahiran seseorang.

Setiap penduduk atau keluarganya wajib melaporkan peristiwa kependudukan, peristiwa penting dan peristiwa penting lain yang dialaminya kepada Dinas.[27] Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, meliputi :

a) Dokumen kependudukan:

1. Biodata Penduduk,

---

[26]Muhamad Agus Suripto, Ramadian Agus Triyono, *Pembangunan Sistem Informasi Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sragen*, Jurnal Birth Certificate, Volum 3, Nomer 3, 2014.

[27]Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

2. Kartu Keluarga (KK),
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP),
4. Surat Keterangan Kependudukan, dan
5. Akta Pencatatan Sipil.

b) Surat Keterangan Kependudukan :

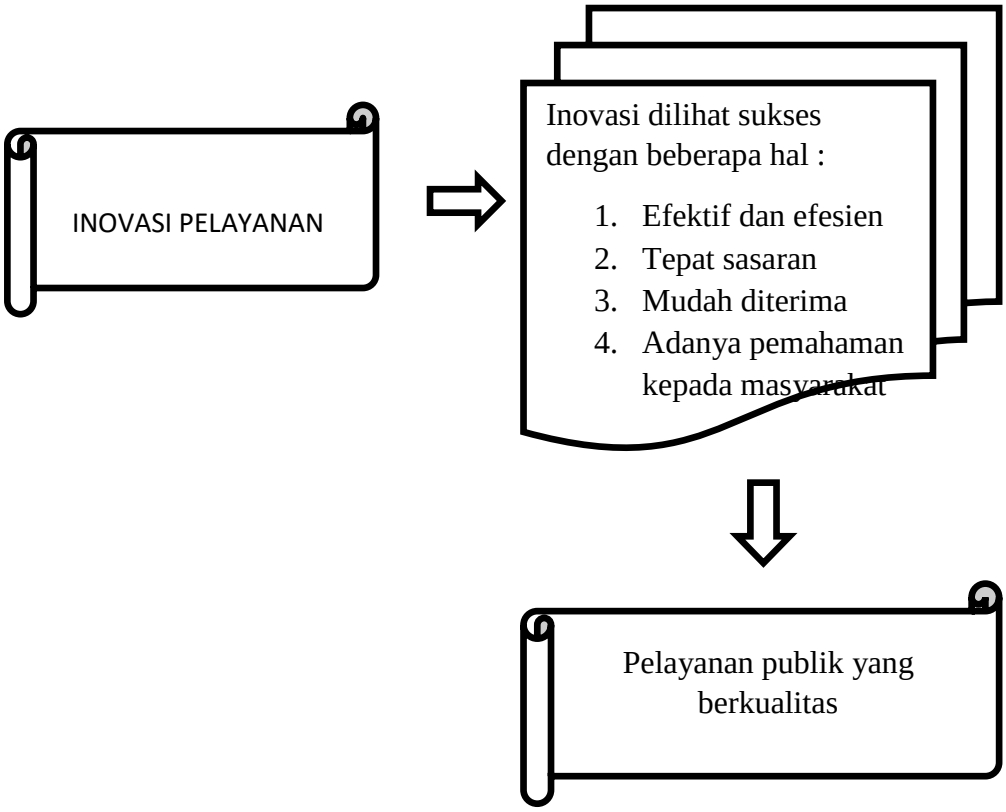
1. Surat Keterangan Pindah,
2. Surat Keterangan Pindah Datang,
3. Surat Keterangan Kelahiran,
4. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan,
5. Surat Keterangan Pebatalan Perceraian,
6. Surat Keterangan Kematian,
7. Surat Keterangan Pengangkatan Anak,
8. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia,
9. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas.

2.5 Kerangka Berpikir

Pada setiap penelitian pasti diperlukan adanya kerangka berpikir sebagai pijakan atau sebagai pedoman dalam menentukan arah dari penelitian, hal ini diperlukan agar penelitian tetap terfokus pada kajian yang akan diteliti. Alur kerangka berpikir pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

Bahwasanya inovasi pelayanan akan terlihat apabila beberapa aspek yang sudah di lakukan seperti : Efektif dan Efesien, Tepat sasaran, Mudah di terima, dan Adanya pemahaman kepada masyarakat, maka dari semua aspek tersebut akan terwujudnya sebuah pelayanan pulik yang berkualitas dan berguna bagi

masyarakat umum. Adapun yang menjadi kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitan yang digunakan oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian adalah penelitian deskriptif. Untuk mendapatkan data peneliti melakukan pendekatan kualitatif, yaitu menurut buku Metodologi Penelitian Kualitatif mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajukan, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan diantara variabel-variabel tersebut.

Karakteristik penelitian kualitatif dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian kualitatif bersifat alamiah (*naturalistik*), yakni latar langsung sebagai sumber datan dan penelitian sebagai instrumen kunci *(key instrumen)*
2. Data penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yakni data berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari transkripsi wawancara, catatan lapangan,

3. foto, video-tape, dokumen pribadi, dokumen resmi, memo, dan dokumen-dokumen lainnya.
4. Disamping hasil, penelitian kualitatif menekankan proses, yakni peroses yang terjadi dan berlangsung pada sumber data (subjek/informen, objek, dan responden) beserta kesuluruhan konteks yang melingkupnya, disamping data yang dihasilkan.
5. Analisis data penelitian kualitatif cenderung secara induktif untuk memperoses abstrak dari keseluruhan data yang diperoleh.
6. Penelitian kualitatif menggali makna kehidupan berdasarkan perspektif partisipan, yakni berdasarkan proses subyek mengkonstruk atau menyusun makna dan berdasarkan proses mendeskripsikan makna yang disusun subyek.[28]

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Jl. Tgk. Abu Lam U No.7, Kp. Baru, Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh. Penentuan lokasi dilakukan dengan sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan karena sudah menerapkan inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran secara online, dengan bertujuan mempermudah masyarakat dalam membuat akta kelahiran tanpa memikirkan biaya yang besar serta menghemat waktu.

[28]Dr. Jamaluddin Ahmad S.sos, M.Si., *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2015) hal. 53.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan[29]. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*), yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui perpustakaan untuk memperoleh sumber referensi baik berupa buku-buku teks, skripsi, jurnal, internet, dan bacaan lainnya. Penulis akan mengobservasi apasaja yang terjadi dilapangan tentang pembuatan akta kelahiran berdasarkan informasi yang penulis terima dari aparatur gampong, masyarakat, dan staf dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Penelitian lapangan (*Field Research*), dengan cara :

a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data atau mencari informasi melalui pengamatan langsung dan melakukan pencatatan atas aspek-aspek yang ingin diteliti.

b. Wawancara, yaitu pertemuan langsung dengan responden dengan melakukan tanya jawab guna menggali informasi. Menurut Sugiyono, wawancara yang menggunakan daftar pertanyaan pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan sebelumnya. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Adapun yang diwawancarai pada penelitian ini sebagai

---

[29]Sugiono, *MetodePenelitianPendidikanPendekatanKuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), hal. 308.

Informan adalah subyek yang diharapkan dapat memberikan keterangan dan informasi tentang hal-hal yang akan diteliti dan dipandang sebagai informan adalah terdiri dari:

a) Dua Kepala Gampong, karena kepala Gampong adalah sumber pertama atau tempat masyarakat mengetahui prosedur pembuatan akta kelahiran.
b) Tiga Masyarakat, karena masyarakat adalah orang yang harus mengikutsertakan dalam kepemilikan akta kelahiran.
c) Lima Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, orang yang menerbitkkan/ mengeluarkan surat akta kelahiran.

c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mencari informasi dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian dari foto,atau bukti tertulis yang ada dilapangan.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi terkait dengan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

Setelah pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, selanjutnya data akan diolah dengan teknik kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan fakta-fakta yang terjadi pada responden penelitian. Kemudian dianalisis dan diberi penafsiran sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai fakta yang dihadapi. Didalam melakukan analisis data penelitian mengacu kepada beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi dengan cara mewawancarai informan yaitu Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh sebagai pemberi layanan, Aparatur Kantor Geuchik dan yang menerima pelayanan akte kelahiran onlineMasyarakat.
2. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan pemilihan, penyerderhanaan data kasar yang muncul dari catatan-catatan dilapangan selama meneliti baik dari hasil wawancara maupun dari data yang diperoleh dari Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Aparatur Kantor Geuchik dan Masyarakat yang berhubungan dengan masalah penelitian.
3. Langkah selanjutnya adalah menyusun data dalam satuan-satuan yang kemudian disesuaikan jawaban atas rumusan masalah yang disusun.
4. Langkah terakhir adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data,untuk selanjutnya menjadikan hasil analisis data sebagai acuan untuk menyusun kesimpulan dan rekomendasi dalam penerapan pelayanan pembuatan akte kelahiran online yang di terapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Menurut data yang penulis ambil pada portal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelaksana Pemerintah Daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register instansi pelaksana pencatatan sipil. Sebagai alat bukti otentik yang mempunyai kekuatan hukum seseorang. Kepastian hukum yang diberikan tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/ pengesahan anak, pengangkatan anak, kematian dan ganti nama.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok dan fungsi.

Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan.
2. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.
3. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Penyelenggaraan tugas dibidang kependudukan dan pencattan sipil termasuk perizinan dan pelayanan umum.
5. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil yang berskala Kota.
8. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk menyelenggarakan fungsi sebagaimana tersebut diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewenangan :

1. Melaksanakan koordinasi penyelengaraan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Menyusun petunjuk teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Membina dan mealkukan sosialisasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

4. Melimpahkan sebagian tugas kepada Kecamatan dan gampong untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas tugas pembantuan.
5. Menerbitkan dokumen atau akta dibidang Kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.1.1 Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Terwujudnya Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Tertib, Akurat dan Dinamis.

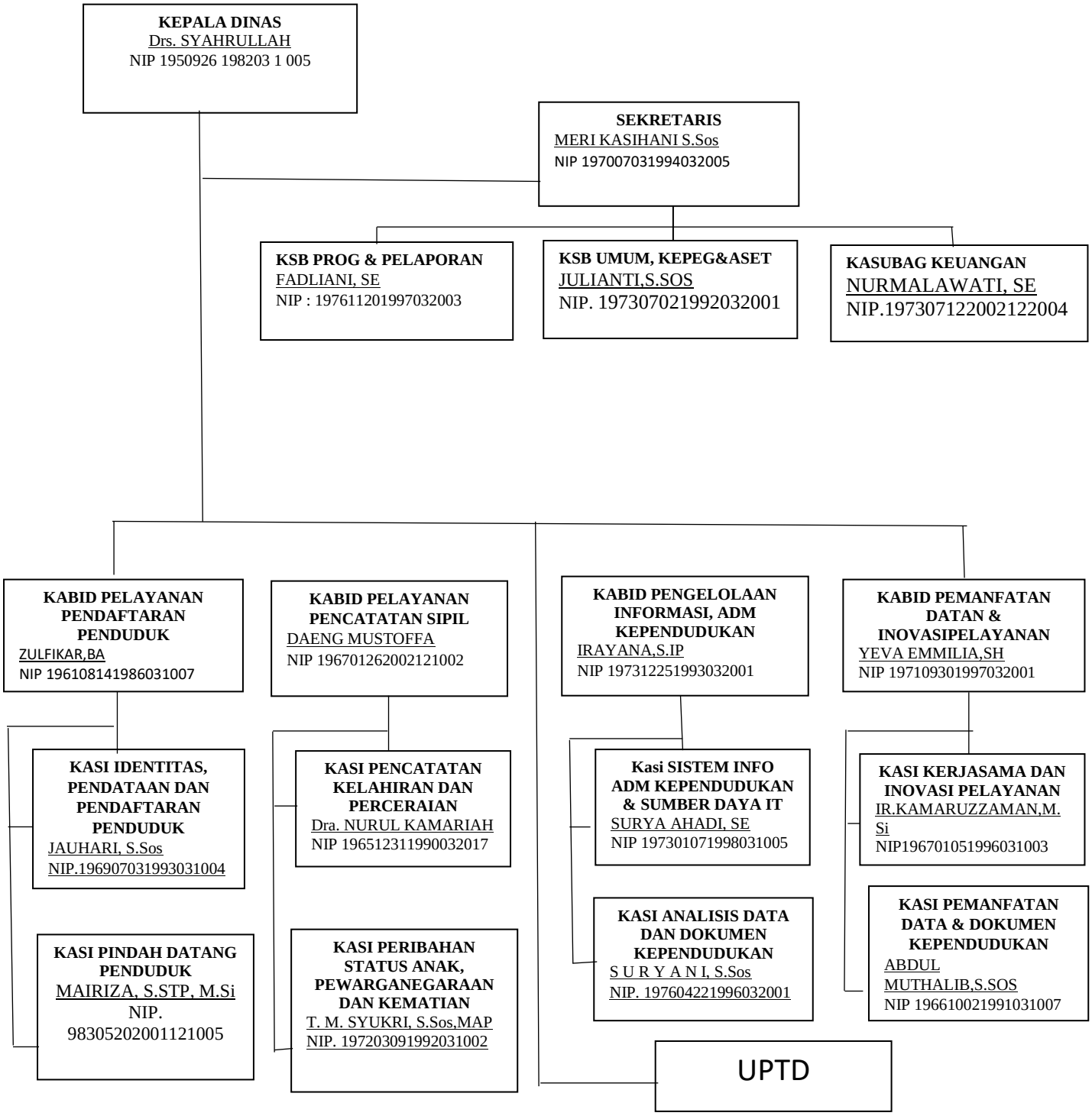
4.1.1.2 Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.1.3 Moto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Melayani dengan Senyum, sapa dan santun.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2018

4.2 Inovasi Pelayanan

Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana berisikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Kepastian hukum disini merupakan landasan yang pasti dari setiap kebijakan yang dibuat untuk mengatur tentang keabsahan dari kebijakan itu sendiri. Seperti pada Qanun Kota Banda Aceh nomor 6 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Adapun hukum atau undang-undang yang mengatur tentang pembuatan akta kelahiran diatur dalam Undang-undang nomer 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tantang Administrasi Kependudukan.

Tertera pada Peraturan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomer 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran, maka Kebijakan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh terhadap inovasi pembuatan akta kelahiran online di *launching* (meluncurkan) pertama kali pada Rabu tanggal 22 Maret tahun 2017, yang bertujuan untuk masyarakat lebih mudah dalam hal pembuatan dan demi menghemat waktu untuk proses pembuatan akta kelahiran online.

Inovasi Pelayanan Pencatatan Kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan inovasi strategi layanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi dengan masyarakat melalui inovasi ini perubahan yang terjadi pada pelayanan akta kelahiran online yang

dilakukan langsung oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

Akta kelahiran online adalah suatu pembuatan data penduduk dengan prosedur pembuatan secara terhubung menggunakan komputer/gadget yang dapat langsung mengakses data maupun informasi. Seperti halnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang membuat inovasi pelayanan secara online pada pembuatan akta kelahiran.

Pada penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana implementasi penerapan dari inovasi yang di buat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, yang mana dilihat dari inovasi pelayanan akta kelahiran online, prosedur pelayanan, fasilitas pendukung pelayanan, kelebihan dan kekurangan.

4.2.1 Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online

Inovasi pelayanan akta kelahiran online yaitu upaya atau cara baru dalam pelayanan akta kelahiran secara online. Pelayanan akta kelahiran secara online sudah bisa dinikmati masyarakat Kota Banda aceh sejak Rabu, tanggal 22 Maret tahun 2017. Pelayanan Online bisa dilakukan warga dengan cara membuka website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh kemudian pilih pelayanan online yang ingin diproses.

Inovasi ini merupakan *Sustaining innovation* (inovasi terusan) karena membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Pelayanan akta kelahiran tetap harus memenuhi berkas persyaratan pembuatan dokumen akta kelahiran. Inovasi Pelayanan pencatatan kelahiran dilakukan

sebagai upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran.

Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan inovasi strategi pelayanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

Level inovasi merupakan *inovasi inkremental* karena adanya perubahan kecil yang terjadi pada proses pendaftaran akta kelahiran dengan cara online lewat website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Adanya pelayanan online untuk memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kelahiran agar cakupan kepemilikan akta kelahiran meningkat

4.2.2 Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Pelayanan dapat berupa jasa maupun barang seperti yang tertera pada undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penetapan kebijakan pembuatan akte kelahiran secara online merupakan inovasi pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

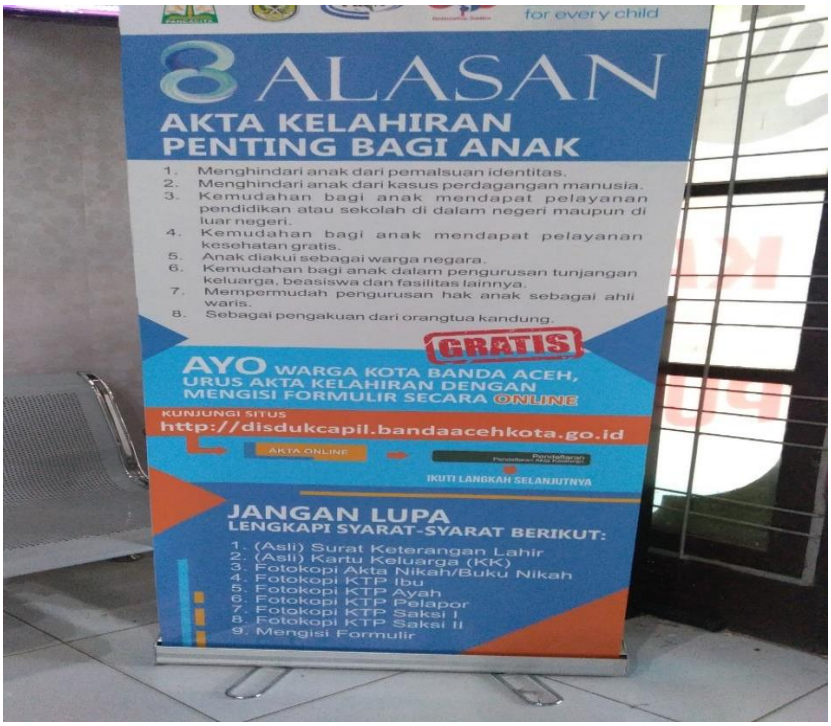
4.2.2.1 Syarat

Pelayanan akta kelahiran secara online yang dimaksudkan untuk pengurusan pembuatan akta kelahiran lebih mudah dan cepat. Adapun syarata-syarat yang harus dipenuhi dalam hal pembuatan akta kelahiran secara online yaitu :

1. Menyerahkan surat pengantar dari RT atau RW.
2. Menyerahkan Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Rumah Sakit.
3. Menyerahkan Kartu Keluarga asli dan fotokopi.
4. Menyerahkan Kartu Identitas Penduduk (KTP) asli Ayah dan Ibu kandung beserta fotokopi KTP.
5. 2 lembar fotokopi buku nikah KUA.
6. 2 lembar fotokopi Akte Kelahiran Ayah dan Ibu sang Anak.
7. Menyerahkan fotokopi paspor bagi WNA.
8. Membawa dua orang saksi.
9. Membawa surat kuasa bermateri Rp6.000.
10. Mengisi formuli.
11. Non biaya.

Dalam hal ini, hampir semua pemenuhan syarat yang dibutuhkan sudah sangat jelas diinfokan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

Gambar 1. Syarat Pembuatan Akta Kelaahiran Online



Sumber: Dokumentasi Pada Kantor Kecamatan Siyah Kuala Kota Banda Aceh Tahun 2018

Gambar 1 di atas merupakan baliho (alat education) di Kantor Kecamatan Siyah Kuala Kota Banda Aceh dalam syarat yang harus disiapkan oleh masyarakat dalam hal pembuata akta kelahiran secara online. Pada syarat juga tertera bahwasanya dalam hal pembuatan akte secara online tidak dikenakan biaya sedikitpun yang diatur dalam Undang-undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Pada undang-undang tersebut diatur bahwasanya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya sedikitpun.

4.2.2.2 Waktu

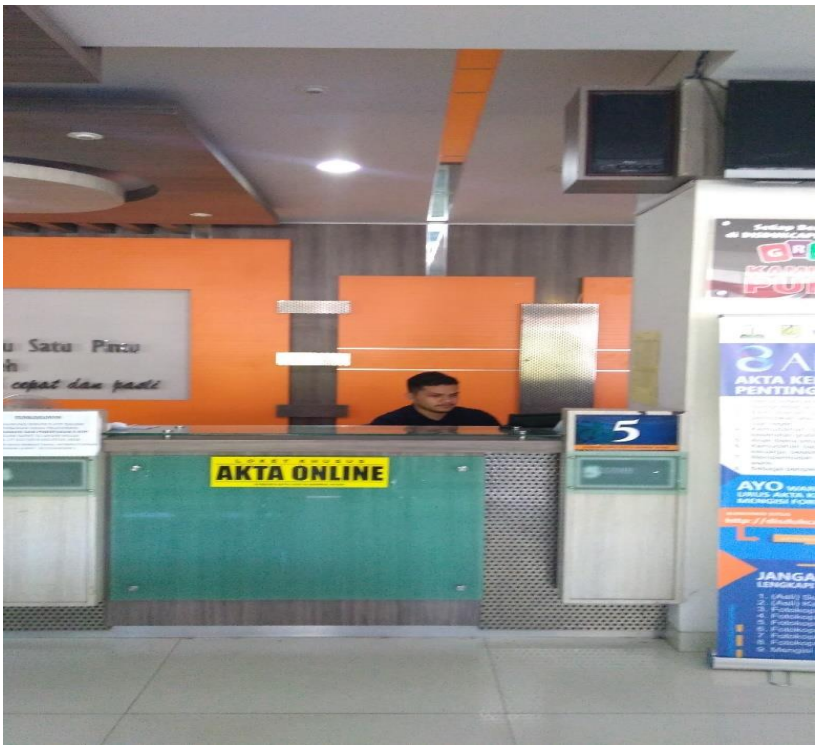
Pembuatan akta kelahiran online membutuhkan waktu 1 hari dalam proses pengisian formulir dan pengimputan data oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Waktu merupakan sesuatu yang sangat berharga bagi masyarakat. Bisa dikatakan bahwa waktu adalah permasalahan dari setiap proses, dan akta kelahiran akan diterbitkan satu hari setelah proses pengisian formulir dan pengimputan data itu dilaksanakan.

Seperti hasil wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh pada bagian pembuatan akta online Bapak Nasrul :

> "Untuk pembuatan akta kelahiran online, tinggal bawak formulir yang sudah diisi melalui online, dan dicetak baru dibawa kesini dengan persyaratan yang sudah ditentukan, maka akan selesai dalam waktu 1x24 jam, misalnya dia bawa hari ini inshaAllah besok selesai, tapi kalau hari Jumat maka masyarakat mengambilnya pada hari Senin karna Sabtu Minggu hari libur kerja". (wawancara Jumat, 3 Agustus 2018)

Dari hasil wawancara penulis dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya dalam proses pembuata akta kelahiran secara online tidak membutuhkan waktu yang lama. Di karnakan masyarakat tidak perlu mengantri dan bisa langsung mendatangi teller 5 yang sudah disediakan khusus untuk akta kelahiran secara online oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

Gambar 2. Teler AKTA ONLINE



Sumber: Dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2018

4.2.2.3 Fasilitas Pendukung Pelayanan

Fasilitas pendukung pelayanan bertujuan untuk lebih membantu petugas maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan. Fasilitas yang dimaksud disini berupa teknologi informasi (TI) seperti halnya komputer printer server dan juga portal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh memiliki 5 unit komputer yang berfungsi sebagai pencatatan sipil. Kenyamanan sebuah pelayanan dilihat dari pendukung pelayanan yang dimilikinya. Semakin khusus dan semakin bagus fasilitasnya, tentu akan semakin nyaman masyarakat. Dengan adanya fasilitas yang memadai, masyarakat akan semakin nyaman dalam menerima pelayanan dari pemerintah tersebut.

Dengan adanya fasilitas yang memadai tentunya akan semakin membuat masyarakat untuk memilih prosudur pembuatan akta kelahirann secara online. Dan pada akhirnya akan meningkatkan jumlah masyarakat yang memilih pelayanan berbasis online.

Gambar 3.5 Teler Pencatatan Sipil

Sumber: Dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2018

Dalam setiap pengurusan akta kelahiran secara online maupun manual Dinas Kependudukan dan Catan Sipil Kota Banda Aceh menyiapkan satu meja informasi dan pengaduan yang mana bidang ini berfungsi sebagai tempat pengaduan keluhan dan juga sebagai tempat penjelasan terkait dengan pengurusan administrasi pendudukan. Sebagai petugas yang berupaya untuk memberikan pelayanan yang tertinggi kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catan Sipil Kota Banda Aceh menyediakan tempat pelanggan untuk menyampaikan keluhan masyarakat apabila masyarakat mengalami ketidaknyamanan dalam prosedur yang ingin dilakukan.

Sangat penting untuk merespon dengan cepat dan efisien untuk keluhan masyarakat. Sebagai tempat pengaduan keluhan dan juga pusat informasi yang membantu masyarakat, selain dengan menyatakan keluhannya langsung ke petugas masyarakat juga untuk mendapat informasi yang dibutuhkan karna ketidak pahaman masyarakat akan mekanisme atau prosedur layanan yang membingungkan masyarakat. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, membuka beberapa alternatif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, Seperti yang telihat pada gambar 3 masyarakat sedang menanyakan informasi tentang pembuatan administrasi pendudukan di meja informasi dan pengaduan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catan Sipil Kota Banda Aceh.

Gambar 4. Meja Informasi dan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

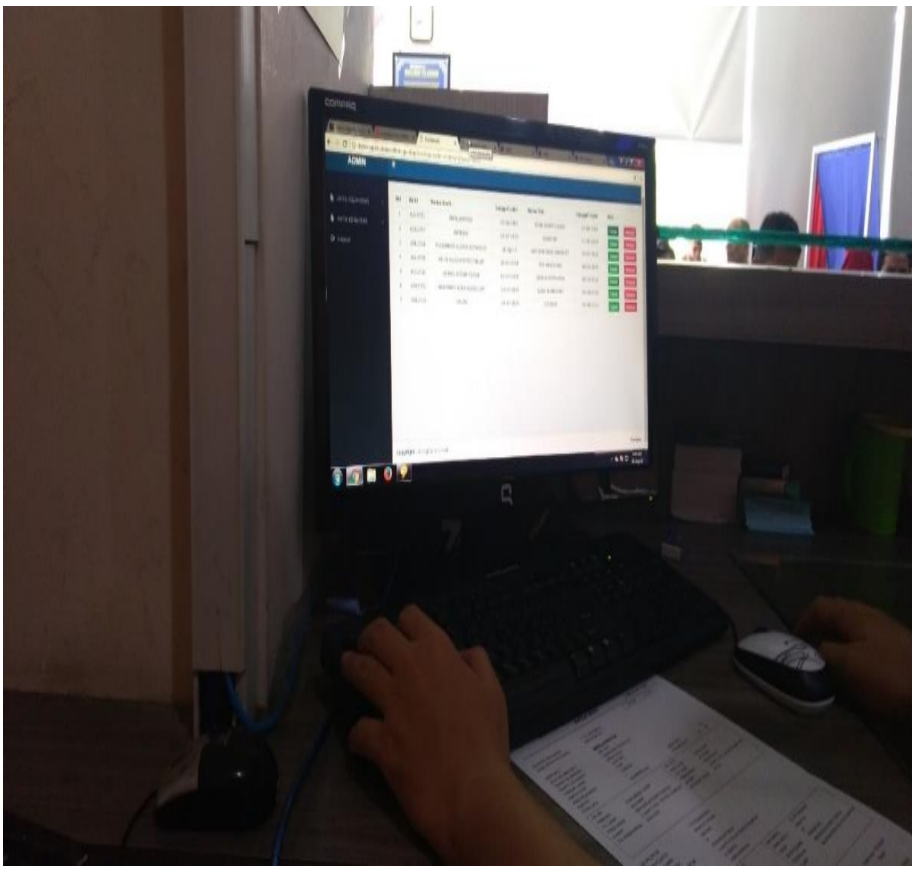
Sumber: Dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2018

Untuk pembuatan akta kelahiran secara online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menyediakan satu unit komputer dan satu

printer khusus untuk akta online yang terhubung langsung pada server yang bagaimana memudahkan pembuatan akta kelahiran secara online. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses pembuatan akta kelahiran online, bahwa kualitas pelayanan tersebut juga didukung dengan sarana dan prasarana yang menjadi standar pelayanan atau instansi yang terkait.

Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi masyarakat dalam mengikuti mekanisme prosuder tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peranan sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 5.Satu Unit Komputer Khusus Akta Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh



Sumber: Dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2018

Gambar 6. Satu Unit Printer Khusus Akta Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Sumber: Dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Melihat dari hasil dokumentasi dan observasi penulis terlihat pada gambar 5 dan gambar 6, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, menurut penulis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah menyiapkan alat pendukung pelayanan akta kelahiran secara online dengan baik yang mana mereka telah menyediakan komputer khusus untuk pembuatan akta kelahiran online.

4.2.3 Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran Online

Prosedur pelayanan adalah salah satu dari standar pelayanan yang harus dijalankan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik. Berdasarkan data hasil wawancara dan ditambah dengan dokumen yang penulis dapat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang mana dijelaskan bagaimana prosedur pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut :

1. Membuka website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh di http://disdukcapil.pemkomedan.go.id/
2. Masuk ke tab pendaftaran akta kelahiran online.

   Sebelum melakukan pendaftaran akta kelahiran secara online, pastikan anda sudah mempunyai Kartu Keluarga dan KTP saksi sebanyak 2 buah bagi anak yang usia pengurusannya sudah berumur di atas 60 hari.
3. Menyiapkan berkas atau syarat umum yang telah dijelaskan di poin atas.
4. Mengisi Formulir online seperti :

   Nomor KK,

   Nama KK,

   Alamat tempat tinggal KK,

   No Handphone,

   Email,

   Username,

   Masukkan Password,

   Mengisi Kode Captcha.
5. Lanjutkan dengan mengisi formulir yang berhubungan dengan nama di bawah ini:

   Nama Ayah,

   Nama Ibu,

   Nama Anak,

   Saksi-saksi.
6. Tunggu sampai mendapatkan nomor kode.

7. Print nomor kode yang telah didapatkan.
8. Langkah selanjutnya, berkas formulir yang sudah diprint tadi ditandatangani oleh kamu sebagai pelapor, saksi-saksi, dan Pak Lurah di Lingkungan kamu. Untuk pengurusan tanda tangan Lurah kebetulan juga gratis.
9. Tunggu sampai mendapatkan sms notifikasi bahwa akte kelahiran telah selesai atau bisa cek langsung di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada tab Informasi status akta kelahiran online yang didaftarkan.
10. Masukkan kode formulir untuk mengecek proses akta kelahiran online.
11. Jika pengumuman diwebsite sudah terdapat notifikasi jika proses pendaftaran telah selesai, maka Anda bisa mengambilnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

Gambar 7. Kutipan Akta Kelahiran

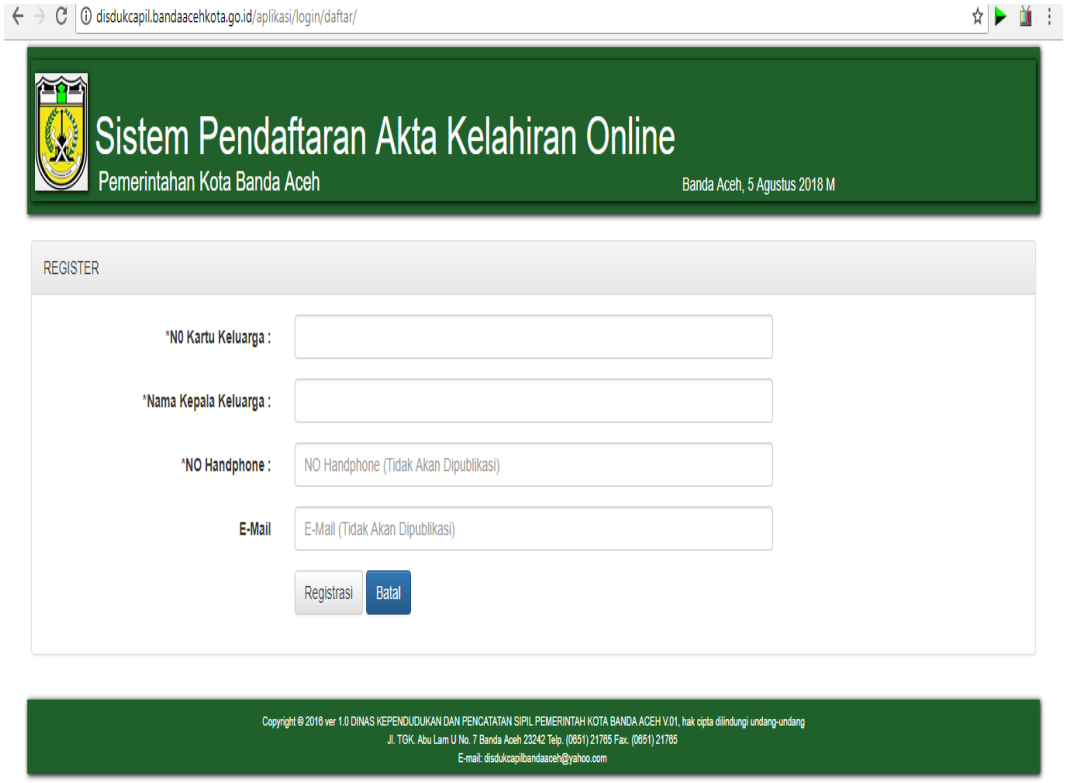
Sumber: Dokumentasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2018

Pada gambar 7 memperlihat Kutipan akta kelahiran merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak. Akta kelahiran membuktikan bahwa si anak lahir di Indonesia dan menjadi warga negara Indonesia (WNI). Proses pelaksanaan ini dapat dilakukan oleh masyarakat melalui website yang sudah disediakan oleh Dinas dan kependudkan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh yang harus dijalankan masyarakat dengan cara yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh dengan serangkaian perintah yang menunjukkan bagaimana menyiapkan atau mengisi formulir agar memperoleh formulir yang sudah terisi dengan mekanisme online.

Gambar 8. Web Pembuatan Akta Online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Sumber: Web Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh Tahun 2018

Gambar 9. Web Pengisian Data Akta Kelahiran Online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh



Sumber: Web Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

Tahun 2018

Terlihat pada gambar 8 web yang disediakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh untuk pembuatan akta kelahiran secara online dan pada gambar 9 menjelaskan bagaimana bentuk pengisian formulir dalam pembuatan akta kelahiran online. Dalam pembuatan akta secara online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh sendiri sudah mensosialisasikan melalui Kepala Desa semenjak kebijakan itu dilaksanakan.

Seperti wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh Bapak Daeng Mustofa,SE :

> "Sejak awal sudah dilakukan sosialisai terhadap pembuatan akte kelahiran online melalui Aparatur Desa sekota Banda Aceh yang di undang pada acara peresmian dan mendatangi kampung-kampung seminggu 4 kali". (wawancara, Selasa 31 Juli 2018)

Hal ini diungkapkan juga oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yaitu ibu Drs. Nurul Kamariah:

> "Pada tahun 2018 ini sudah ada beberapa desa yang kami lakukan penyuluhan tentang pembuatan akte kelahiran online dengan menggunakan media cetak (baliho) di Kantor Kecamatan dan penyampain langsung kepada Aparatur Desa". (wawancara Selasa, 31 Juli 2018)

Bahwasanya dari pihak pemerintah sudah mensosialisasikan program akta kelahiran secara online pada awal lonchingnya (peresmian) dan sudah dilakukan sosialisasi pada 2018 untuk beberapa desa. Akta kelahiran dapat diurus oleh masyarakat Kota Banda Aceh dengan cara online yang dapat diperoleh pada website yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Banda Aceh. Kebijakan ini dikeluarkan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam sistem pemerintahan Kota Banda Aceh, dengan cara menerapakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*Elektronic Governance*).

Namun pada dasarnya program ini dimaksudkan agar pembuatan akta kelahiran menjadi lebih efektif dan efisien. Seluruh masyarakat bisa mengakses website yang telah disediakan oleh pemerintah dan bisa membuat akta kelahiran

secara online tanpa harus ke Kantor Geuchik terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan untuk mengurangi kesulitan dalam mengurusi hal-hal yang bersifat adminstratif dengan pemerintahan.

Dalam mekanisme pembuatan akta kelahiran secara online masyarakat banyak yang tidak mengetahui bagaimana mekanisme yang harus dilakukan. Masyarakat masih bingung tentang pembuatan akte secara online dan menganggap bahwasanya akta secara manual lebih mudah di bandingkan secara online.

Seperti yang di jelaskan oleh Bapak Muntaha Warga Desa Pineung:

> "Saya tidak tahu tentang pembuatan akte kelahiran online tapi menurut saya itu bagus karena penerapan seperti itu lebih baik menerapkan di kota di bandingkan di desa. Saya kemarin itu mengurus secara manual langsung ke disdukcapil kota banda aceh dan juga saya telah mengetahui syarat yang harus dipenuhi dalam pembuatan akte secara manual". (wawancara Jumat, 3 Agustus 2018)

Selain itu menurut Ibu Mariani Warga Desa Prada terhadap pembuatan akta online:

> "Saya lebih memilih pembuatan akta kelahiran secara manual, karena kalau akta online saya kurang memahami dan menurut saya caranya lebih ribet dibandingkan manual yang biasanya kita langsung bawa berkas dan syaratnya ke kantor dan langsung proses disana". (wawancara Sabtu, 4 Agustus 2018)

Wawancara disatas menjelaskan bahwa masyarakat Kota Banda Aceh ada yang belum mengetahui dan ada yang sudah mengetahui program yang dikeluarkan oleh pemerintah mengenai pembuatan akta kelahiran secara online

oleh setiap masyarakat. Dari data yang peneliti temukan dilapangan, belum banyak masyarakat yang sudah mengetahui kebijakan ini.

Ibu Mariani Warga Desa Prada dalam wawancara menjelaskan, bahwa dari pihak Kantor Geuchik sudah memberitahukan kepada masyarkat, dan beberapa masyarakat juga sudah mengetahui apa itu akta kelahiran online. Dari salah satu masyarakat yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa belum tahu adanya akta kelahiran online tersebut. Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pemerintah Kota Banda Aceh dalam menerapkan kebijakan akta kelahiran secara online, salah satunya yaitu belum semua masyarakat memahami bagaimana cara memanfaatkan sistem elektronik tersebut.

Dari pihak aparatur Desa juga sudah mensosialisasikan kepada masyarakat terkait kebijakan akta kelahiran online. Berikut ini hasil wawancara dengan salah satu Kasi Pemerintahan Desa Prada Bapak M.Ihsan mengatakan yaitu:

> "Kami dari pihak Kantor Geuchik udah melakukan soialisasi diawal loncingnya kebijakan online, namun kami tidak ada suruan untuk melakukan sosialisasi yang bertahap". (wawancara Senin, 30 Juli 2018)

Dalam kasus ini menggambarkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Banda Aceh belum menyeluruh kepada masyarakat. Terdapat banyak hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk menigkatkan pemahaman kepada masyarakat diantaranya adalah dengan membentuk tim kerja yang dapat bekerja langsung hingga dapat menjalaskan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Bukti dari penerapan sistem programini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Kantor Keuchik Desa Pineung Bapak M.Ridwan yang mengatakan bahwa:

> "Memang ada pembuatan akta kelahiran secara online, dan kami sudah menjelaskannya dengan cara memberitahukan masyarakat sebelum membuat apakah anda ingin mebuat akta secara online?, tetapi masyarakat disini lebih memilih untuk mengurusu sendiri dikarnakan lebih mudah dan tidak ribet". (wawancara Senin, 30 Juli 2018)

Dan juga dipertegaskan pada wawancara dengan salah satu Kasi Pemerintahan Desa Prada Bapak M.Ihsan mengatakan:

> "Kami sudah melakukan sosialisasi dengan cara menginformasikan ke mesjid dan masyarakat banyak yang tidak hadir malah tidak ada yang perduli karna sama saja prosudurnya hannya saja berbeda ditahap awal saja". (wawancara Senin, 30 Juli 2018)

Dari pembahasan diatas menjelaskan bahwa sistem online justru belum dapat membuat masyarakat berpatisipasi, melainkan hannya menyulitkan masyarakat saja. Hal tersebut disebabkan karena tingkat pemahaman masyarakat Kota Banda Aceh terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Zulfikar,BA Kabid pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudkan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.Jumlah Pencatatan Kelahiran

NO	KETERANGAN	TAHUN	JUMLAH
1	AKTA MANUAL	(01-01-2017) - (13-08-2018)	19.988
2	AKTA ONLINE	(01-01-2017) - (13-08-2018)	3.773
TOTAL			23.761

Sumber: Data diolah 2018

Seperti yang terlihat pada tabel 1 Jumlah pencatatan kelahiran, yang dimana jumlah masyarakat yang melakukan proses pembuatan akta kelahiran secara manual dengan jumlah 19.988 dari tanggal 1 Januari tahun 2017 sampai tanggal 13 Agustus 2018 lebih tinggi peminatnya, dibandingkan dengan proses pembuatan akta kelahiran online dengan jumlah 3.773 dari tanggal 1 Januari tahun 2017 sampai tanggal 13 Agustus 2018 yang dimana masyarakat masih kurang berpartisipasi dengan adanya inovasi pelayanan akta kelahiran secara online yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Peneliti menyimpulkan bahwasanya masyarakat masih belum mengetahui tentang prosedur yang dijalankan dalam pembuatan akte kelahiran secara online dan juga masih kurangnya sosialisasi yang merata ke desa-desa dan kurangnya alat education berupa baliho, gambar ilustrasi foto grafi, dsb, yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam hal pembuatan akte kelahiran secara online kepada masyarakat.

Dari hasil observasi partisipasi peneliti datang ketempat yang diamati, dimana masih ada kekurang dari sistem menejemen informatika yang dimiliki oleh Dinas Kependudkan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh dalam seni mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan utama dalam proses pelayanan akta kelahiran online dan mengelola sumber daya manusia dengan cara efektif dan efisien melalui penerapan program dengan sistem berbasis website, dengan cara pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Terlihat pada tampilan tab pada pendaftaran online akta kelahiran dimana ada pilihan seperti: lampiran (contoh berkas) dan pesyaratan (informasi pendaftaran) bahwasanya pilihan dalam pembuatan ini masih belum tersedia untuk ditampilkan. Dengan adanya suatu inovasi layanan akta kelahiran secara online yang baru diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, maka akan tercapai suatu efisiensi yang berdampak pada penghematan biaya dan waktu. Tetapi perlu dipikirkan juga bahwa pengembangan tersebut tidak akan membingungkan masyarakat dalam hal tidak tersedianya layanan yang dibutuhkan sehingga pengerjaannya akan mengganggu, maka akan mengakibatkan pengembangan tersebut justru memakan waktu yang lama.

4.3 Kelebihan dan Kekurangan Pembuatan Akta Kelahiran Online

Inovasi pelayanan merupakan salah satu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dan juga instansi pemerintah dalam memberi dan menerima pelayanan. Inovasi pembuatan akta kelahiran online yang

dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan inovasi baru yang di terapkan di Aceh.

Setiap penerapan suatu kebijakan dapat menuai kelebihan dan kekurangan apalagi kebijakan tersebut baru di terapkan didalam suatu daerah. Sama halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam menerapkan pembuatan akta kelahiran secara online mendapat kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya. Adapun kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya adalah sebagai berikut:

4.3.1 Kelebihan

Adapun kelebihan dari inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online yaitu:

1. Dengan inovasi pelayanan akta kelahiran online ini, masyarakat tidak lagi direpotkan datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh untuk membuatnya.
2. Menghemat biaya, dalam artian tidak perlu mengeluarkan uang untuk transportasi kesana-kemari.
3. Menghemat waktu kapan saja melalui online, Bisa dimana saja dengan dengan memanfaatkan teknologi berupa gadged (*smartphone*) dan komputer, dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi dan mengakses informasi lewat internet yang diinginkan.
4. Tidak perlu mengantri karena telah disediakan loket khusus, masyarakat cukup sekali datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catan Sipil Kota Banda Aceh.

Dari kelebihan tersebut peneliti menyimpulkan bahwasanya pembuatan akte kelahiran secara online memiliki manfaat yang sangat besar terhadap masyarakat yang mana masyarakat mendapat pelayanan tanpa dirugikan sedikitpun. Dalam wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Bapak Nasrul:

> "Untuk kelebihannya sendiri masyarakat dihematkan waktu dalam proses pengisan formulirnya dan juga masyarakat dapat mengisi formulir dimana saja baik itu di warung kopi, di rumah, di kantor dan dimana saja. Kemudian masyarakat tidak perlu mengantri ketika datang ke Disduk Capil Kota Banda Aceh". (wawancara Jumat, 3 Agustus 2018)

Masyarakat juga bersimpati terhadap penerapan pembuatan akta secara online di Kota Banda Aceh. Menurut bapak Muntaha Warga Desa Pineung:

> "Menurut saya bagus jugak, biasanya kan penerapan yang seperti ini (pembuatan akta secara online) lebih bagusnya di kota seperti di banda aceh ini, karna di desa biasanya tidak berjalan dengan baik dan akhirnya cuma jadi satu kebijakan saja". (wawancara Jumat, 3 Agustus 2018)

Bahwasanya dari hasil wawancara tersebut, jika prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan yang direncanakan dan masyarakat sudah memahami akan cara pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), maka suma akan mudah yang akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam inovasi pelayana akta kelahiran secara online.

4.3.2 Kekurangan

Setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah selalu mempunyai kekurangan dalam hal penerapannya, apalagi dalam segi pelayanan terhadap

masyarakat. Hal ini juga terjadi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh dalam penerapan pembuatan akta secara online.

Adapun kekurangan yang terjadi dalam penerapan inovasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat banyak yang belum memahami pembuatan akta kelahiran secara online, dikarnakan sosialisasi yang tidak merata.
2. Banyaknya masyarakat masi meragukan tentang pembuatan akta kelahiran secara online dalam hal keabsahan data yang diimput.
3. Masih banyak masyrakat tidak dapat memanfaatkan teknologi infprmasi dan komunikasi, berupa gadget ataupun komputer.
4. Dari segi aplikasi juga masih ditemukan beberapa kelemahan yaitu meski dalam akta online data yang didapat dalam bentuk software, namun masih ada tampilan pada pembuatan akta kelahiran online tidak bisa diakses layanan tersebut.

Menurut peneliti setelah melihat dari hasil opservasi di atas peneliti menyimpulkan kekurangan dalam hal pembuatan akta kelahiran secara online disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari masyarakat terhadap inovasi pelayanan tersebut.

Seperti wawancara dengan Ibu Mariani Warga Desa Prada:

> “Saya tidak tahu persis tentang pembuatan akta secara online tersebut, menurut saya lebih rumit dibandingkan manual yang mana kita hannya menyiapkan berkas dan petugas yang akan mengurusnya. Jadi lebih pasti pengisian datanya”. (wawancara Sabtu, 4 Agustus 2018)

Menurut bapak M.Ridwan salah satu Aparatur Desa Pineung:

> “Kekurangannya sih ada seperti halnya di kantor geuchik ini ada satu unit komputer khusus untuk masyarakat mendaftaar dan mengisi formulirnya langsung agar daapat dicek kesalahan data yang ditakutkan massyarakat”. (wawancara Senin, 30 Juli 2018)

Menurut Bapak M.Ihsan salah satu Aparatur Desa Prada:

> “Untuk kekurangan sendiri tidak ada, akan tetapi masyarakat tidak ingin ambil ribet dengan cara online. Mereka lebih memilih dengan cara manual karna sudah pernaah dilakukan sebelumnya” (wawancara Senin, 30 Juli 2018)

Dalam kasus ini menggambarkan bahwa kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Banda Aceh belum menyeluruh kepada masyarakat. Disisi laian aparatur desa juga menginkan agar dari pihak nereka untuk memberi satu fasilitas yang ada langsung di kantor geuchik agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pedaftaran akta kelhairan secara online dan tidak mempersulit masyrak untuk mendaftar akta kelahiran secara online.

BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan dapat disimpulkan yang telah peneliti uraikan terkait dengan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, dengan ini menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan inovasi strategi pelayanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Dengan adanya pelayanan online untuk memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kelahiran agar cakupan kepemilikan akta kelahiran meningkat
2. Juga memiliki kelebihan mempermudah prosedur pembuatan akta kelahiran secara online tersebut dari segi waktu, biaya dan bisa mengaksesnya kapan saja dan dimana saja dengan adanya inovasi pembuatan akta kelahiran online. Pemerintah juga sudah melakukan program sosialisasi memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan membuat akta kelahiran secara online bagi masyarat. Namun masyarakat Kota Banda Aceh masih kurang memahami dalam proses pembuatan akta kelahiran secara online.

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran terkait Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh untuk menarik masyarakat antara lain:

1. Perlunya peningkatan pelayanan yang lebih cepat tanggap dalam melayani masyrakat. Diperlukan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan atau Pendidikan yang dapat dilakukan antara lain pelatihan pengoperasian kususnya dalam aplikasi akta online.inovasi pemubuatan akta kelahiran secara online.
2. Kebijakan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online yang diberikan kepada setiap masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, justru mempermudah masyarakat yang mengurus akta kelahiran dimana saja dan kapan saja.Namun yang perlu dilakukan pemerintah adalah membentuk tim kerja yang memfokuskan pada pembuatan dokumen administrasi yang wajib dimiliki oleh masyarakat seperti akta kelahiran dan dokumen lainnya dengan cara membimbing masyarakat hingga selesai membuat dokumen tersebut. Program lainnya juga bisa berupa pemerintah sosialisasi di Gampong atau system jemput bola dan sejenis lainnya, yang bisa menggunakan fasilitas Negara seperti mobil Dinas. Tidak hanya menyadarkan masyarakat untuk membuat akta kelahiran melainkan dokumen lainnya. Program ini berguna dikarenakan masih ada masyarakat kita yang sama sekali tidak mengerti mengenai

kebijakan ini, dan juga ada terdapat masyarakat yang enggan membuat dengan alasan tidak mengetahui bagaimana prosedurnya. Maka dari itu program tersebut diharapkan dapat membuat masyarakat lebih berpartisipasi dan mendukung setiap program yang dilakukan oleh pemeritah.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

A.Yudi Setianto, dkk., *Panduan lengkap Mengurus Perijinan dan Dokumen Pribadi, Keluarga dan Bisnis.* (Jakarta: Forum Sahabat, 2008)

Jamaluddin Ahmad, *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2015)

Kotler, Philip dan AB. Susanto. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001)

Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara 2014)

Muluk, Khairul, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah.* (Jatim: Bayumedia Publising, 2008)

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* (Bandung: CV. Alfabeta, 2008)

Sinambela, LijanPoltak, *ReformasiPelayananPublik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2006)

TjiptonoFandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001)

JURNAL

Achmad Dwiky Kurniawan, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Badan*

Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan), Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015.

Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati yang berjudul *"(Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)",* Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Volum. 1, Nomer. 5, Halaman. 1025-1032.

Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).* Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatan Public Service*, Jurnal Sasi Vol.17, hal.23, No.3 Bulan Juli-September 2011.

Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah),* Jurna Dialogue, Volum 1, Nomer 1, Januari 2004.

Ladiatno Samsara, *Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kuaitas Pelayanan Surat Perjalanan Publik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya),* Jurnal Kebijakan dan Menejemen Publik, Volume 1, Nomer 1, Januari 2013.

Muhamad Agus Suripto, Ramadian Agus Triyono, *Pembangunan Sistem Informasi Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sragen*, Jurnal Birth Certificate, Volum 3, Nomer 3, 2014.

Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014

Rina Mei Mirnasari, *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purbaya-Bungurasih*, Volum 1, Nomor 1, Januari 2013.

Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Kualitas, Pelayanan Publik, Volum 11, Nomer 2, 2017.

UNDANG-UNDANG

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negaranomor: 58/Kep/M.Pan/9/2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaiandan Penghargaan Citra Pelayanan Primasebagai Unit Pelayanan Percontohan.

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008TentangPelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 51.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

WEBSITE

Walikota Banda Aceh Lounching Pendaftaran Akta Kelahiran Online,23 Maret 2017,http://disdukcapil.bandaacehkota.go.id

LAMPIRAN 1 – SK PEMBIMBING

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 229 /Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2018
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAAN
UIN AR-RANIRI BANDA ACEH

DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY

Menimbang :
a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dinilai perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituang dalam Surat Keputusan Dekan.
b. bahwa nama yang tersebut dalam Surat Keputusan ini dinilai cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badn Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaran Pendidikan Tinggi dan Pengelola Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian wewenang pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Departemen Agama Republik Indonesia;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK05/2011 tentang penetapan Institut Agama Islam Negeri Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 Tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan UIN Ar-raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Sidang/seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 22 Januari 2018

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk Saudara
1. Dr. Inayatillah sebagai pembimbing pertama
2. Cut Zamharira, M. AP sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi
Nama : Fery Ferdian
NIM : 140802047
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh

KEDUA : Pembayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut hanya dapat dibayar kepada Dosen Luar Biasa yang di bebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2018, dengan ketentuan sebagai berikut;
a. Pembimbing pertama Rp. 250.000/ mahasiswa
b. Pembimbing kedua Rp. 200.000/ mahasiswa

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya semester ganjil 2018/2019 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 9 Februari 2018
An. Rektor
Dekan,

M. Nasir Budiman

Tembusan
1. *Rektor UIN Ar-raniry Banda Aceh*
2. *Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry;*
3. *Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan*
4. *Yang bersangkutan*

LAMPIRAN 2 - SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twk. Hasyim Banta Muda No. 1 Telepon (0651) 22888
Faxsimile (0651) 22888, Website : Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id. Email : kesbangpolbna@ymail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 384

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Membaca : - Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Ar-Raniry Nomor; B-1103/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/07/2018 Tanggal 19 Juli 2018 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :

Nama : Ferry Ferdian

Alamat : Jl. Medan-Banda Aceh, Gp. Panggoi Kec. Muara Dua Kota Lhokseumawe

Pekerjaan : Mahasiswa

Kebangsaan : WNI

Judul Penelitian : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online (Pengumpul dan Wawancara)

Tempat/Lokasi/ Daerah Penelitian : - Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh
- Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh

Tanggal dan/atau Lamanya Penelitian : 3 (tiga) bulan

Bidang Penelitian : Ilmu Administrasi Negara

Status Penelitian : Baru

Penanggung Jawab : Muji Mulia (Wakil Dekan I)

Anggota Peneliti : -

Nama Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Ar-Raniry

Sponsor : -

LAMPIRAN 3 - SURAT PEMBERITAHUAN SELESAI PENELITIAN

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPD/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada Tanggal : 24 Juli 2018

Plh. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BANDA ACEH

Ir. Yustanidar
Pembina / NIP. 19670711 200112 2 002

Tembusan :
1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPD Kota Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Pertinggal.

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Twk. Hasyim Banta Muda No. 1 Telepon (0651) 22888
Faxsimile (0651) 22888, Website : Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id. Email : kesbangpolbna@ymail.com

Banda Aceh, 01 Oktober 2018 M
21 Muharram 1440 H

Nomor : **070/524**
Sifat : Biasa
Perihal : **Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
di-
Banda Aceh

Sehubungan dengan Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh Nomor : 070/384 Tanggal 24 Juli 2018 dan Surat Permintaan Selesainya Penelitian tanggal 01 Oktober 2018 atas nama :

Nama	: **Ferry Ferdian**
NIM	: 140802047
Prodi	: Ilmu Administrasi Negara
Perguruan Tinggi	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian/kegiatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, sebagaimana terlampir surat dari objek penelitian dengan judul penelitian "Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online".

Demikian untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BANDA ACEH,

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Nasrul, S.STP
Pembina Tk. I NIP.19780101 199810 1 001

LAMPIRAN 4 - PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

1. Bagaimana pembuatan akta kelahiran di Dias Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh ?
2. Apa ada dasar hukum pembuatan akta kelahiran ?
3. Bagaimana mekanisme pengaduan terhadap keluhan ataupun pemberian informasi terhadap pembuatan akta kelahiran ?
4. Apa ada dasar hukum tentang pembuatan akta kelahiran secara online ?
5. Bagaimana prosudur pembuatan akta kelahiran secara online ?
6. Apa ada sosialisasi dari Dias Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh terhadap pembuatan akta kelahiran secara online ?
7. Berapa kali sosialisasi yang perna dilakukan dan apakah sudah cukup atau belum ?
8. Apa kendala dalam setiap sosialisasi yang dilakukan dalam pembuatan akta kelahiran secara online ?
9. Apa saja syarat pembuatan akta kelahiran secara online dan manual ?
10. Apa saja kendala yang sering menjadi keluhan masyarakat terkait pembuatan akta kelahiran online ?
11. Bagaimana prosudur penyelesaian permasalahan dalam pembuatan akta kelahiran ?
12. Berapa jangka waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran ?
13. Apa ada dikenakan biaya dalam pembuatannya ?
14. Apakah ada evaluasi terkait dengan pelayanan yang di berikan yang dilakukan Dias Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh?

LAMPIRAN 5 - PEDOMAN WAWANCARA KEPADA APARATUR KANTOR GEUCHIK

1. Apakah ada sosialisasi dari pemerintah untuk pembuatan akta kelahiran secara online ?
2. Apakah inovasi itu lebih memudahkan masyarakat ?
3. Apa saja kendala dalam pembuata akta kelahiran secara online ?
4. Bagaimana masyarakat menyampaikan keluhan terkait pembuatan akta kelahiran secara online ?
5. Sudah banyakkah masyarakat yang melakukan pembuatan akta kelahiran secara online?
6. Menurut bapak/ibu yang mana lebih mudah pembuatan secara online atau manual ?
7. Bagaimana persyaratan akta kelahiran secara onlne ?
8. Bagaimana prosudurnya menurut bapak/ibu pahami ?
9. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran secara online ?
10. Apakah bapak/ibu setuju dengan pembuatan akta klahiran secara online ?

LAMPIRAN 6 - PEDOMAN WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT

1. Apakah ada sosialisasi dari pemerintah untuk pembuatan akta kelahiran secara online ?
2. Apakah inovasi itu lebih memudahkan masyarakat ?
3. Apa saja kendala dalam pembuata akta kelahiran secara online ?
4. Bagaimana masyarakat menyampaikan keluhan terkait pembuatan akta kelahiran secara online ?
5. Menurut bapak/ibu yang mana lebih mudah pembuatan secara online atau manual ?
6. Bagaimana persyaratan akta kelahiran secara onlne ?
7. Bagaimana prosudurnya menurut bapak/ibu pahami ?
8. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran secara online ?
9. Apakah bapak/ibu setuju dengan pembuatan akta kelahiran secara online ?

LAMPIRAN 7 – RIWAYAT HIDUP PENULIS

BIODATA PENULIS

1. Nama	: Ferry Ferdian
2. Tempat / Tanggal Lahir	: Lhokseumawe/ 19 Juni 1996
3. Jenis Kelamin	: Laki-laki
4. Agama	: Islam
5. Status	: Belum Kawin
6. Kebangsaan/ Suku	: Indonesia/ Aceh
7. Alamat	: Lhokseumawe
8. Orang Tua/ Wali	
a. Ayah	: Tajuddin
b. Ibu	: Mariani
9 . Pendidikan	
a. SD	: SDS Pinus PT.KKA Aceh Utara
b. SMP	: SMPS PIM Aceh Utara
c. SMA	: SMAS Sukma Bangsa Lhokseumawe
d. S-1	: Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Banda Aceh, 18 Agustus 2018
Penulis,

Ferry Ferdian
NIM. 140802047