

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**DARMA KURNIAWAN BRAMPU
NIM.180802120**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2023 M / 1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Darma Kurniawan Brampu
NIM : 180802120
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Labuhanhaji, 10 Juli 2000
Alamat : Desa Siti Ambia, Kecamatan Singkil, Aceh
Singkil

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 naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian 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 Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh,

nyatakan



DARMA KURNIAWAN BRAMPU

NIM. 180802120

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam
Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

DARMA KURNIAWAN BRAMPU

NIM. 180802120

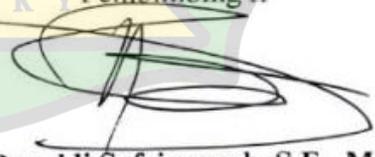
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

A R - R A N I R Y Pembimbing II


Dr. Saïd Amirulkamar, M.M., M. Si
NIP. 196110051982031007


Renaldi Safriansyah, S.E., M. HSc
NIDN. 2007017903

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 11 Juli 2023 M
23 Dzulhijjah 1444 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqsyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Renaldi Safriansyah, S.E., HSc
NIDN. 2007017903

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002


Mirza Fauzikri, S.Sos.i., M.Si.
NIP. 199007022020121010



ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau seorang aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat yang membutuhkan untuk mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi jika pelayanan publik bisa memberikan pelayanan yang prima berdasarkan dari teori yang telah dikemukakan oleh Gasperz yaitu: “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Maka dari itu jika pelayanan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat di katakan kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil merupakan instansi pelaksana penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. sebagai instansi pelaksana urusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan yang wajib yang harus dikelola dan dilaksanakan secara baik oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan serta persyaratan yang di butuhkan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil sudah memenuhi dimensi dan indikator yang telah ditetapkan di fokus penelitian. Namun dalam praktiknya sehari-hari terdapat beberapa kendala yang belum dapat diatasi sepenuhnya. Kendala tersebut adalah gangguan jaringan serta pemadaman listrik yang sering sekali sulit untuk diatasi.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Akta Kelahiran*

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa pula kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabat beliau yang telah membawa kita ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Dalam penyelesaian skripsi ini yang berjudul **Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil** Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa ada banyak kekurangan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Bapak Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Ibu Muazzinah, B.Sc., MPA. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M. Hum Sebagai Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam penyelesaian proposal dengan baik.
5. Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si. Selaku Pembimbing Pertama yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Renaldi Safriansyah, S.E., M. HSc. Selaku Pembimbing Kedua yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu Pengetahuan dan membimbing selama proses perkuliahan.
8. Kepada Kedua orang tua, yang menjadi alasan peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan selalu memberikan do'a, dukungan, dan semangat.

9. Kepada seluruh teman-teman mahasiswa Administrasi Negara angkatan 2018 yang berjuang bersama.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharap kritikan dan saran yang membangun semua pihak untuk kesempurnaan proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh , 14 Mei 2023

Darma Kurniawan Brampu
180802120

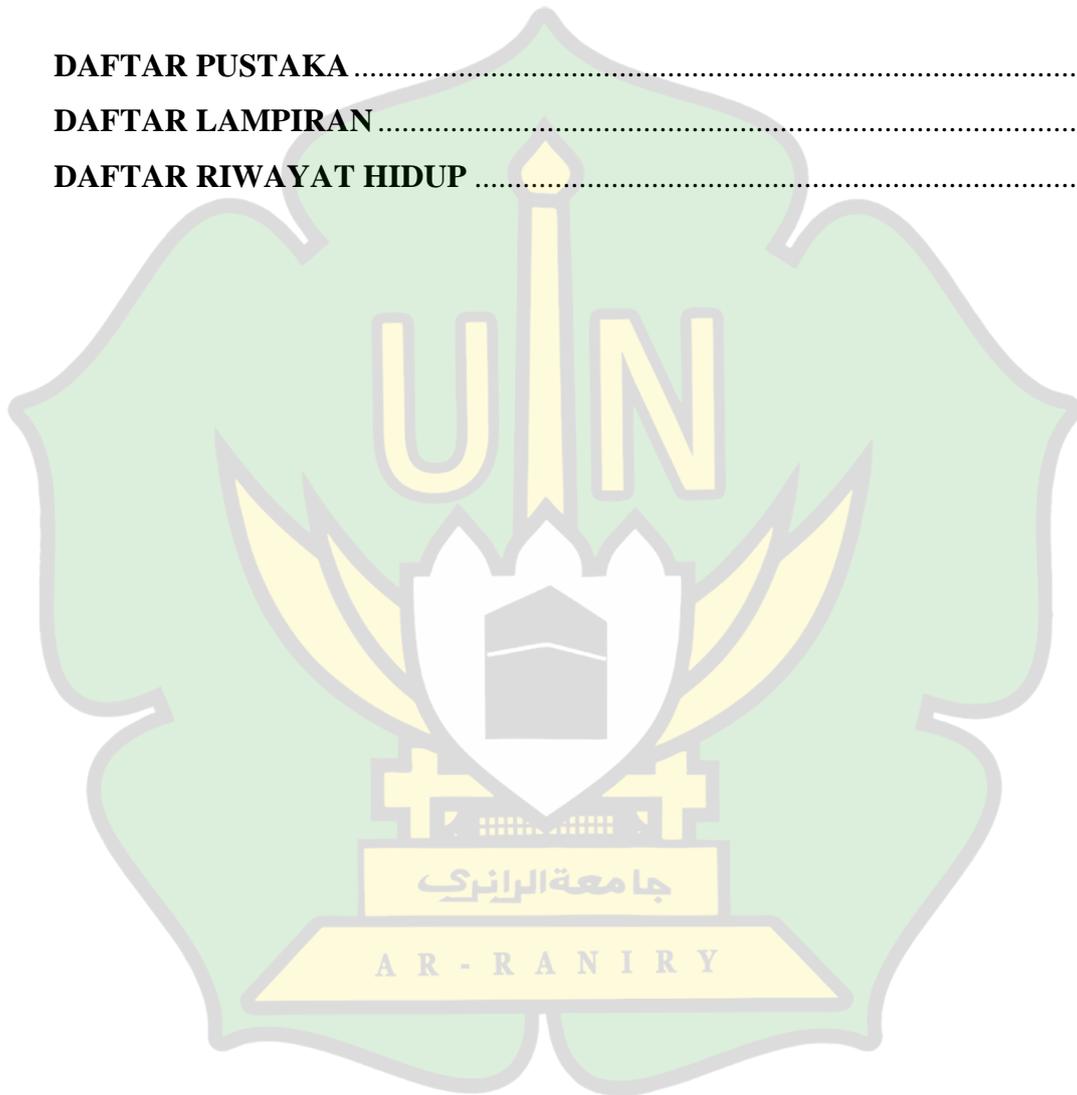


DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Konsep Pelayanan	9
2.2. Teori Kualitas Pelayanan	14
2.3. Konsep Administrasi Kependudukan.....	18
2.4. Akta Kelahiran	19
2.5. Penelitian Yang Relevan	21
2.6. Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Pendekatan Penelitian	24
3.2. Fokus Penelitian	24
3.3. Lokasi Penelitian.....	26
3.4. Jenis Dan Sumber Data	26

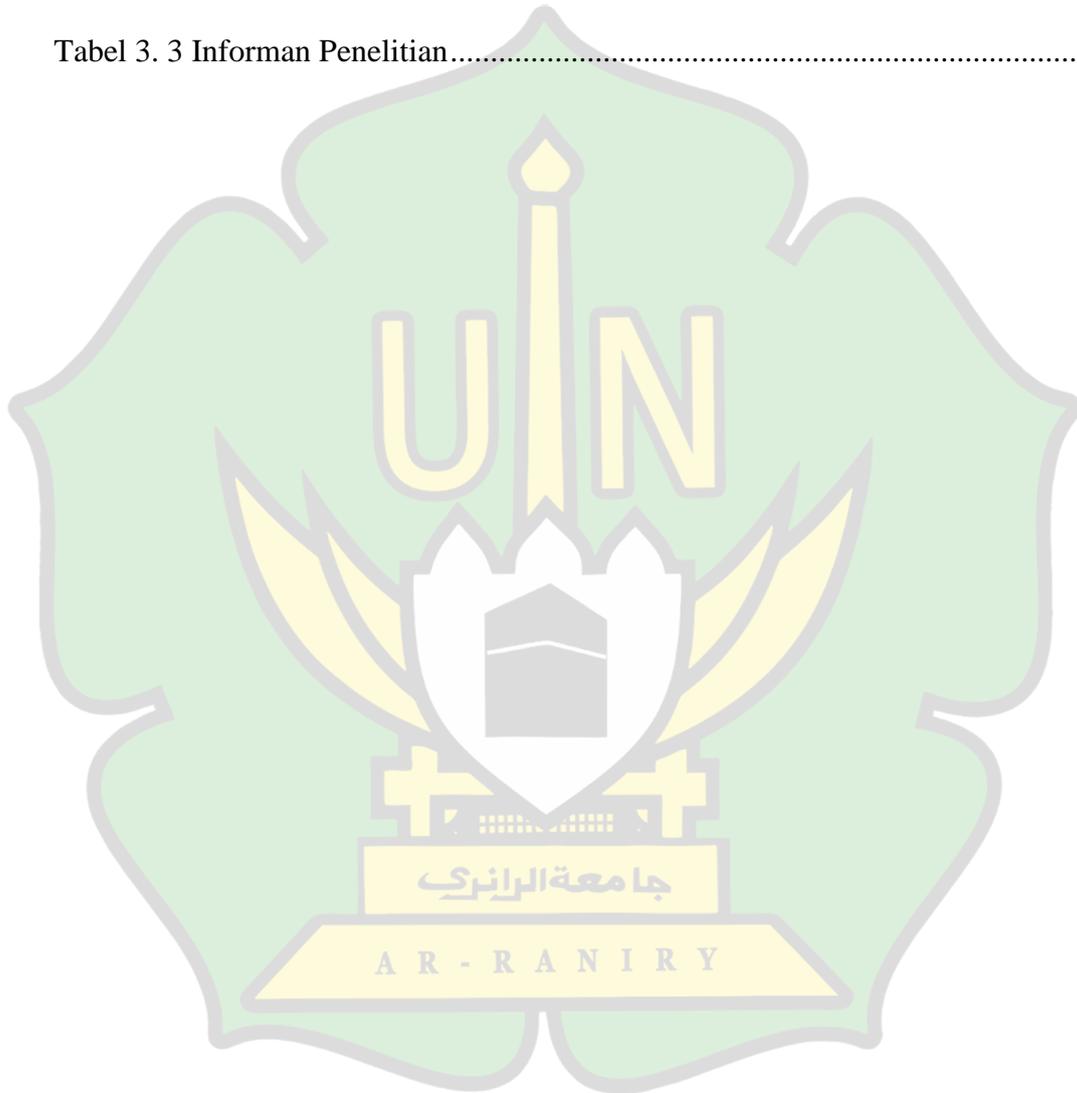
3.5.	Informan Penelitian.....	27
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7.	Teknik Analisis Data.....	30
3.8.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
	A. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.....	33
	B. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.....	35
	C. Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.....	35
	D. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.....	36
4.2.	Hasil Penelitian.....	36
	A. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil.....	37
1)	Sumber Daya Manusia.....	37
2)	Alat dan Teknologi.....	41
	B. Persyaratan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil.....	44
1)	Dokumen.....	45
2)	Dana.....	45
4.3.	Pembahasan Penelitian.....	46
	A. Kualitas Pembuatan Akta Kelahiran Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil.....	47
1)	Sumber Daya Manusia.....	48
2)	Alat dan Teknologi.....	51
3)	Lingkungan.....	53
	B. Persyaratan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil.....	55
1)	Dokumen.....	56

2) Dana	58
BAB V PENUTUP	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR LAMPIRAN	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	73



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	25
Tabel 3. 2 Dimensi Dan Indikator Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran.....	25
Tabel 3. 3 Informan Penelitian.....	28



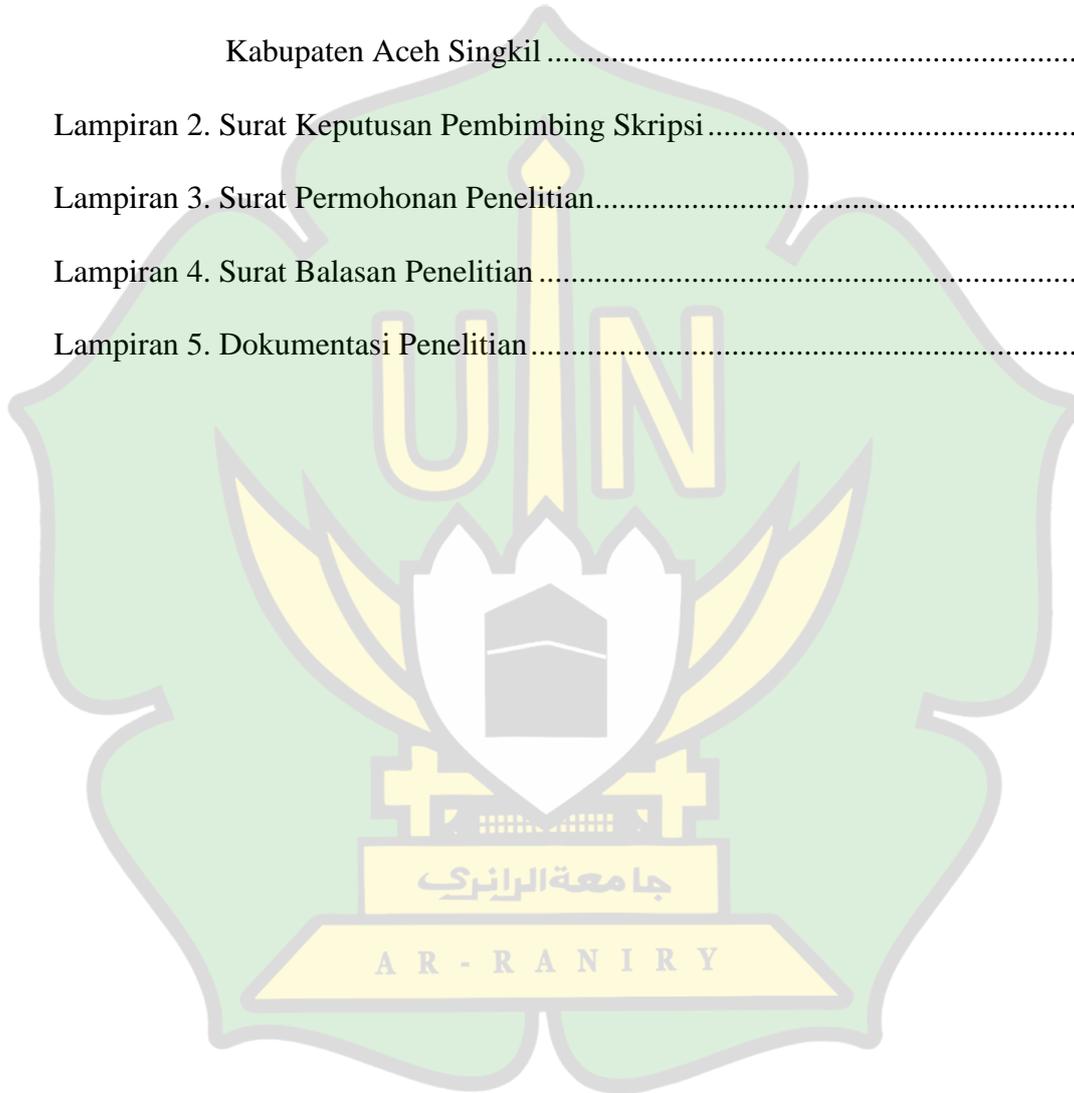
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil	36
Gambar 4.2 Petugas Layanan Pembuatan Akta Kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil	39
Gambar 4.3 Antrean Pengguna Layanan Pembuatan Akta di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil	41
Gambar 4.4 Peralatan Pembuatan Akta Kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil.....	42
Gambar 4.5 Mekanisme Pembuatan Akta Kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil.....	49
Gambar 4.6 Mekanisme Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil	65
Lampiran 2. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	68
Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian	69
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian	70
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki peran penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan yang telah di jelaskan dalam Undang-undang. Mengacu pada pasal 1 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana pengertian dari pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi publik”.¹

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau seorang aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat yang membutuhkan untuk mencapai tujuan tertentu. Yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan pencatatan sipil.

Mengacu pada pasal 1 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, tentang administrasi kependudukan diartikan sebagai “rangkaiian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya”.²

Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi jika pelayanan publik bisa memberikan

¹ Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

² Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang *Administrasi Kependudukan*

pelayanan yang prima berdasarkan dari teori yang telah dikemukakan oleh Gasperz yaitu:

“Kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Maka dari itu jika pelayanan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat di katakan kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat’.³

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil merupakan instansi pelaksana penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dibentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 4 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Aceh Singkil yang kemudian di uraikan lebih lanjut dalam peraturan Bupati Aceh Singkil No 34 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. sebagai instansi pelaksana urusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan yang wajib yang harus dikelola dan dilaksanakan secara baik oleh pemerintah, mengacu pada pasal 11 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai mana telah diubah dengan

³Azis Sanapian, "Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat," Jurnal Administrasi Negara. Vol 6 No. 1 (2000), Hal 7.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 yang mengatakan bahwa penyelenggara urusan pemerintah yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar Pelayanan minimal dan standar pelayanan publik.

Pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil selaku instansi pelaksana pada umumnya adalah pelayanan yang bersifat layanan administrasi. Mengacu pada Qanun kabupaten aceh singkil nomor 20 tahun 2020 tentang standar pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

“Layanan yang diberikan di bagi menjadi tiga domain utama berdasarkan aspek pembagian urusan esensial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil yang terdiri dari: Bidang pendaftaran penduduk, meliputi: penerbitan kartu keluarga, penerbitan kartu tanda penduduk, penerbitan kartu identitas anak dan lain sebagainya. Bidang pelayanan pencatatan sipil. Meliputi: penerbitan akta kelahiran, penerbitan akta perkawinan, penerbitan akta perceraian, penerbitan akta kematian dan lain sebagainya. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan data. Meliputi: pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), pengelolaan data *base*, pengelolaan data dengan siak dan lain sebagainya”⁴

Salah satu pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan mempunyai kejelasan status dalam kekuatan hukum yang tetap dan memiliki kekuatan hukum yang sama sebagai warga negara republik indonesia.

Mengacu pada Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang “administrasi kependudukan, dimana menegaskan setiap kelahiran harus di laporkan oleh masyarakat kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 hari sejak

⁴ Qanun Nomor 20 Tahun 2020 Tentang “Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil”.

kelahiran. Sedangkan untuk kelahiran mati dilaporkan paling lambat 30 hari sejak lahir mati. Pembatasan jangka waktu pelaporan ini akan menentukan jenis akta kelahiran yang dikeluarkan dan prosedur pembuatannya”.⁵

Oleh karena itu kepemilikan akta kelahiran menjadi hak setiap wara negara, dan negara wajib memberikan untuk menjamin terlaksanakannya hak tersebut yang dilaksanakan pada dinas kependudukan dan catatan sipil.

“Akta kelahiran menjadi kepemilikan yang sangat penting karena: bisa menjadi bukti bahwa negara mengakui bahwa identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk bisa menyusun anggaran nasional baik itu di bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, menjadi bukti pertama kewarganegaraan dan menjadi identitas diri pertama yang dimiliki oleh anak, serta menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak warisan dari orang tuanya, mencegah pemalsuan umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, pernikahan di bawah umur, karena anak secara yuridis berhak mendapatkan perlindungan, pendidikan, kesehatan, serta hak-hak lainnya sebagai warga negara”.⁶

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, terdapat beberapa fenomena terkait dengan kualitas dari pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya dalam pembuatan akta kelahiran permasalahan utama yang sering menjadi keluhan masyarakat adalah waktu penyelesaian layanan yang lumayan lama, di mana bisa mengalami keterlambatan 2 sampai 5 hari kerja dari waktu yang telah ditentukan dan di sepakati bersama.

Selain masalah itu ada hal lain yang menjadi permasalahan yang mana masih kurangnya persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran, serta sarana dan

⁵ Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang *Administrasi Kependudukan*.

⁶ Rina Agustina, “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*”, *Jurnal Administrasi Negara*. Vol 3 No. 4 (2015), Hal 7

prasarana kantor yang masih kurang dalam memberikan kenyamanan yang membuat masyarakat menjadi malas untuk datang dan memohon layanan. Pada dasarnya masih banyaknya masyarakat yang tidak mau mengurus akta kelahiran sendiri, karna jauhnya jarak tempat tinggal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan ditambah lagi dengan tidak adanya kemauan masyarakat untuk mengantre untuk membuat akta kelahiran. Pada dasarnya masyarakat juga tidak mau buang-buang waktu dengan persyaratan yang telah di tentukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil, karna masyarakat menganggap persyaratan dan proses pembuatan akta kelahiran itu susah, padahal jika dilihat proses pembuatan akta kelahiran tidak sulit.

Pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan yang responsif, cepat, dan nyaman kepada masyarakat. Maka daripada itu pemerintah perlu mengembangkan kebijakan dan regulasi yang mendukung penyediaan pelayanan yang responsif, cepat, dan nyaman. Hal ini melibatkan pengaturan prosedur yang efektif, pemantauan yang ketat terhadap penyediaan layanan, dan peningkatan terus-menerus berdasarkan umpan balik dari masyarakat. Pemerintah juga perlu melatih dan mengembangkan sumber daya manusia yang terlibat dalam penyediaan pelayanan publik. Pelatihan yang tepat akan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan responsif kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil”**.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Terbatasnya kualitas pembuatan akta kelahiran.
2. Lemahnya persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas peneliti mengajukan beberapa pertanyaan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil?
2. Bagaimana persyaratan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Aceh Singkil?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa kualitas dari pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.
2. untuk mengetahui persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini bisa memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti

serta menjadi masukan kepada mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara untuk mempersiapkan diri untuk terjun ke dalam dunia masyarakat.

2. Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.
3. Sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa yang mau meneliti tentang kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.5. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam judul penelitian ini yang dimaksud adalah agar tidak terjadinya salah pengertian dalam pembahasan penelitian. Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian, maka dari itu penjelasan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan, menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan kepada konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan. Yansah dkk menyebutkan kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik suatu produk atau jasa yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian.⁷
2. Akta kelahiran sangatlah penting artinya karena peristiwa penting kelahiran, perkawinan, perceraian, dan lain sebagainya, karna akan membawa akibat

⁷ Riyandi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)*. Jurnal Simplex. Vol. 2. No. 1 (2019). Hal. 42

hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain. Dengan adanya sebuah akta kelahiran akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu secara mudah. Akta kelahiran adalah sebuah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran menurut komisi perlindungan anak indonesia merupakan bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. A potlo menyebutkan akta itu sebagai surat-surat yang ditanda tangan di buat untuk di pakai sebagai bukti, dan di pergunakan oleh orang, untuk keperluan siapa surat ini dibuat. Akta kelahiran adalah sebuah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran menurut komisi perlindungan anak indonesia merupakan bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara.⁸

3. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) merupakan instansi pelaksana penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.⁹

⁸ Siti Maisarah, *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar*, Jurnal Fisip Universitas Islam Kalimantan, Vol, 4 No, 2 (2019) Hal. 48.

⁹ Perda No 20 Tahun 2020 Tentang “Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil”.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari pencatatan suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi di kursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak di kelukan oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi publik, berikut ini beberapa pengertian tentang pelayanan sebagai berikut:

Moneir dalam sellang menyebutkan bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”¹⁰

Mahmudi dalam sellang menyebutkan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan

¹⁰ Kamarudin Sellang, *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasi* (Yogyakarta, Ombak, 2016), Hal. 75.

perundang-undang.¹¹

Gronross dalam Maulidiah menyebutkan “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.”¹²

Ivancevich dkk dalam Maulidiah Menyebutkan bahwa “pelayanan adalah merupakan produk- produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dalam kehidupan.”¹³

Menurut beberapa para ahli tentang definisi tentang pelayanan peneliti berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau kinerja yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang, organisasi, instansi pemerintah dan swasta untuk melayani segenap manusia yang membutuhkan bantuan dalam memenuhi kebutuhannya di bidang pelayanan administrasi untuk memenuhi kepentingan manusia sesuai dengan haknya.

Adapun bentuk pelayanan publik dapat di bagi menjadi 3 bentuk yaitu:

¹¹ *Ibid.*, Hal. 76.

¹² Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan* (Bandung: Cv. Indra Prahasta, 2014), Hal. 39.

¹³ *Ibid.*, Hal. 40.

1. Pelayanan publik secara lisan.

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan.

2. Pelayanan publik dengan tulisan.

Layanan dengan tulisan adalah bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanan juga. Pelayanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi pelayanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya.

3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan.

Pelayanan dalam bentuk perbuatan biasanya ter kombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan.¹⁴

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal (1) Ayat (1) menjelaskan pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

¹⁴Lailul Mursyidah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: Umsida Pres, 2000), Hal. 19-21.

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹⁵

Ada beberapa klasifikasi pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang dasar. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan erat dengan kemiskinan. Keterkaitan tingkat kesehatan dapat dilihat pada siklus lingkaran setan kemiskinan (*The Vicious Circle Of Poverty*). Terdapat tiga poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin, yaitu 1) rendahnya tingkat kesehatan, 2) rendahnya pendapatan dan 3) rendahnya pendidikan.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas rendah. Tingkat produktivitas rendah menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan rendah akan menyebabkan terjadinya kemiskinan.

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

b. Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendudukan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh pada tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana telah digambarkan diatas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah perbaikan kualitas pendidikan.

c. Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat misalnya: beras, minyak goreng, gula, susu, sayur mayur dan lain sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar umum di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.¹⁶

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada

¹⁶ Hardiansyah, "Kualitas Pelayanan Publik", (Yogyakarta: Gava Media, 2018), Hal. 19

masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi kedalam tiga kelompok yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan KTP, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, izin mendirikan bangunan dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.¹⁷

2.2. Teori Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai bagaimana mutu dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur birokrasi, perlu adanya kriteria untuk menunjukkan pelayanan publik yang diberikan itu dapat di bilang baik atau buruk.

¹⁷ *Ibid.*, Hal. 30

Sempara dalam Mursyidah menyebutkan bahwa “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan uang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan sebagai acuan baku pelayanan yang baik”¹⁸

Ibrahim dalam Mursyidah menyebutkan “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan, jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitas di tentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.”¹⁹ Dari kutipan tersebut menjelaskan tentang kualitas pelayanan publik sebagai suatu kondisi yang dinamis dan melibatkan berbagai elemen. Adapun elemen yang dimaksud adalah:

1. Produk dan jasa, menyatakan bahwa pelayanan publik melibatkan produk dan jasa yang disediakan oleh lembaga pemerintah atau instansi publik. Adapun produk yang dimaksud adalah materi informasi dan publikasi pemerintah seperti brosur, pamflet, dan poster. Sedangkan jasa adalah pelayanan administrasi seperti penerbitan kartu identitas, paspor atau izin usaha.
2. Manusia, mengacu pada peran dan keterlibatan orang-orang yang terlibat dalam memberikan pelayanan publik, seperti petugas pelayanan dan pegawai publik.
3. Proses merujuk pada langkah-langkah atau prosedur yang dilalui dalam pemberian pelayanan publik, termasuk proses administratif, mekanisme

¹⁸ Lailul Mursyidah, *Op. Cit.*, Hal. 32.

¹⁹ *Ibid.*, Hal. 33.

pengambilan keputusan, dan implementasi program.

4. Lingkungan merujuk pada lingkungan fisik dan sosial dimana pelayanan publik tersebut berlangsung termasuk infrastruktur, teknologi, dan keadaan sekitarnya.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah hal yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk produk dan jasa, manusia yang terlibat, proses pelayanan dan lingkungan di mana pelayanan itu berlangsung. Penilaian kualitasnya dilakukan saat pelayanan diberikan untuk mengukur sejauh mana kepuasan dan efektivitas pelayanan tersebut.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik ada 8 yang meliputi:

1. Kepastian hukum

Yang di maksud adalah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggara nya pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Keterbukaan

Maksudnya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah memperoleh dan mengakses informasi mengenai pelayanan yang dibutuhkan.

3. Partisipasi

Maksudnya untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

4. Akuntabilitas

Maksudnya bahwa proses penyelenggara publik harus dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan.

5. Kepentingan umum

Maksudnya adalah dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

6. Profesionalisme

Maksudnya adalah aparat penyelenggara harus penyelenggara memiliki kompetensi.

7. Kesamaan hak

Maksudnya bahwa dalam pemberian pelayanan public tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

8. Keseimbangan hak dan kewajiban

Maksudnya bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.²⁰

Oleh karna itu aparatur pemerintah hendaknya memperhatikan dimensi-dimensi diatas untuk menciptakan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Tentu saja hal ini bukan sesuatu yang mudah untuk dilakukan, karena memerlukan proses dan waktu yang panjang untuk mengubah kultur yang telah melingkupi pola sikap dan perilaku birokrasi pemerintahan selama ini. Perubahan paradigma pelayanan harus

²⁰ *Ibid.*, Hal, 22-24.

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. Konsep Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendataan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P. Siagian adalah keseluruhan proses Kerja sama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atau rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan instansi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk sebuah identitas seorang atau masyarakat.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil merupakan bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten memiliki instansi ini, bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas yang dimaksud berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk di suatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi-instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih

mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.²¹

2.4. Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah akta/catatan yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Setiap warga negara Indonesia wajib memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selembar kertas yang berisi mengenai identitas-identitas anak yang dilahirkan seperti nama, tanggal lahir, dan nama orang tua. Dengan memiliki akta kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum kedua orang tuanya.

Akta kelahiran sangatlah penting artinya karena peristiwa penting kelahiran, perkawinan, perceraian, dan lain sebagainya, karna akan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain. Dengan adanya sebuah akta kelahiran akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu secara mudah. A potlo mengartikan akta itu sebagai surat-surat yang ditanda tangani di buat untuk di pakai sebagai bukti, dan di pergunakan oleh orang, untuk keperluan siapa surat ini dibuat. Adapun manfaat akta kelahiran adalah:

- a. Identitas anak;
- b. Administrasi kependudukan;
- c. Untuk keperluan sekolah;
- d. Untuk pendaftaran pernikahan di KUA;
- e. Mendaftar pekerjaan;
- f. Persyaratan pembuatan paspor;
- g. Untuk mengurus hak ahli waris;
- h. Mengurus asuransi;

²¹ Fazli Amri, Skripsi; “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018) Hal. 13

i. Mengurus hak dana pensiun;²²

Menurut menteri negara pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak nomor 06 tahun 2012 tentang pedoman percepatan kepemilikan akta kelahiran dalam rangka perlindungan anak, akta kelahiran adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana pencatatan sipil yang berisikan catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak, dan nama orang tua anak, serta status kewarganegaraan anak.²³

Mengacu pada Undang-Undang No 24 Tahun 2013 akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Tetapi setiap golongan memiliki kekuatan hukum yang sama, adapun ketiga jenis akta kelahiran tersebut adalah:

1. Akta kelahiran umum, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang di sampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari instansi kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta kelahiran istimewa, yaitu akta 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.
3. Akta kelahiran dispensasi, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 desember 1985 dan terlambat pendaftaran

²² *Ibid.*, Hal. 15

²³ Siti Maisarah, *Op. Cit*, Hal. 48.

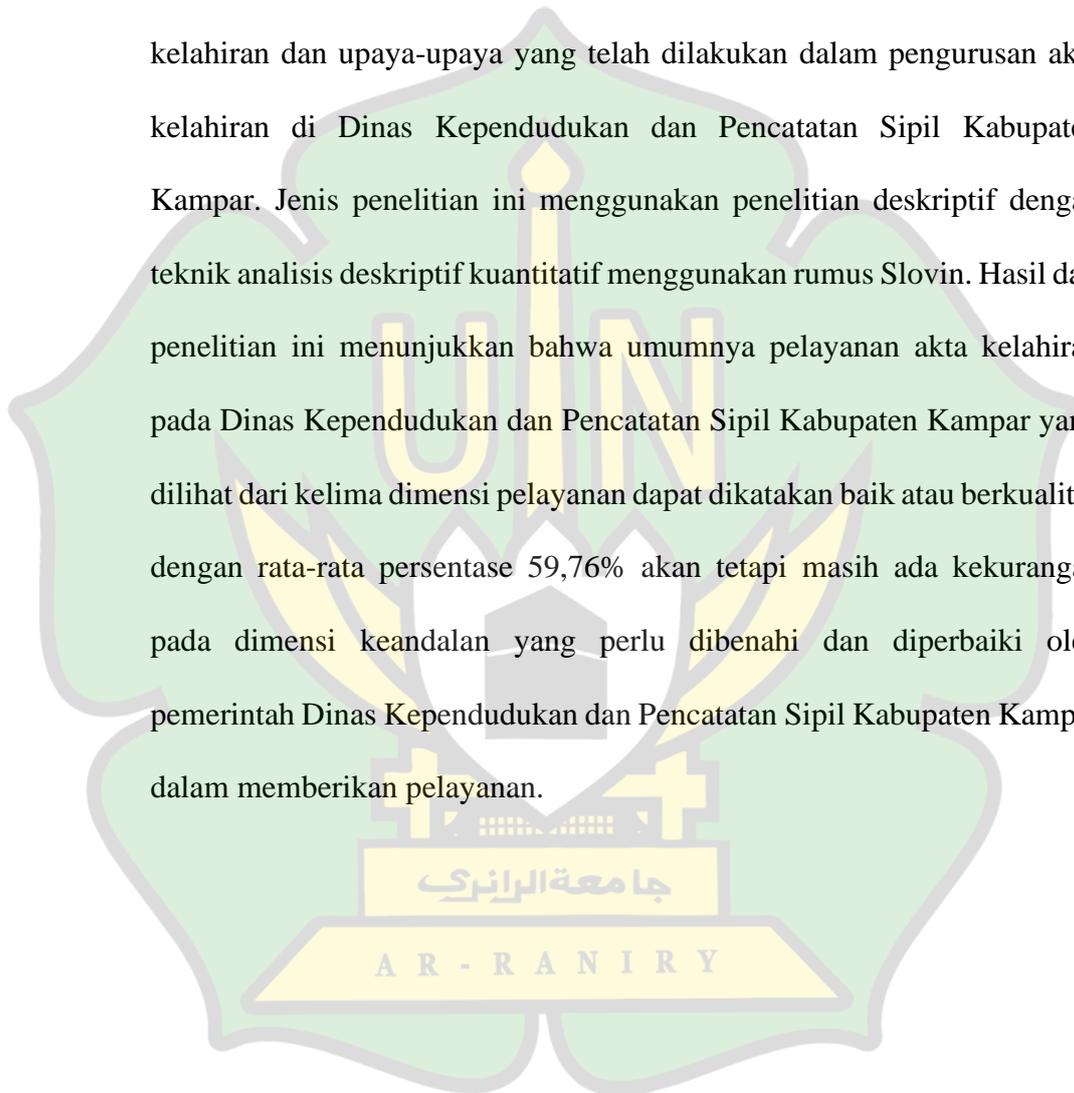
pencatatan kelahiran.²⁴

2.5. Penelitian Yang Relevan

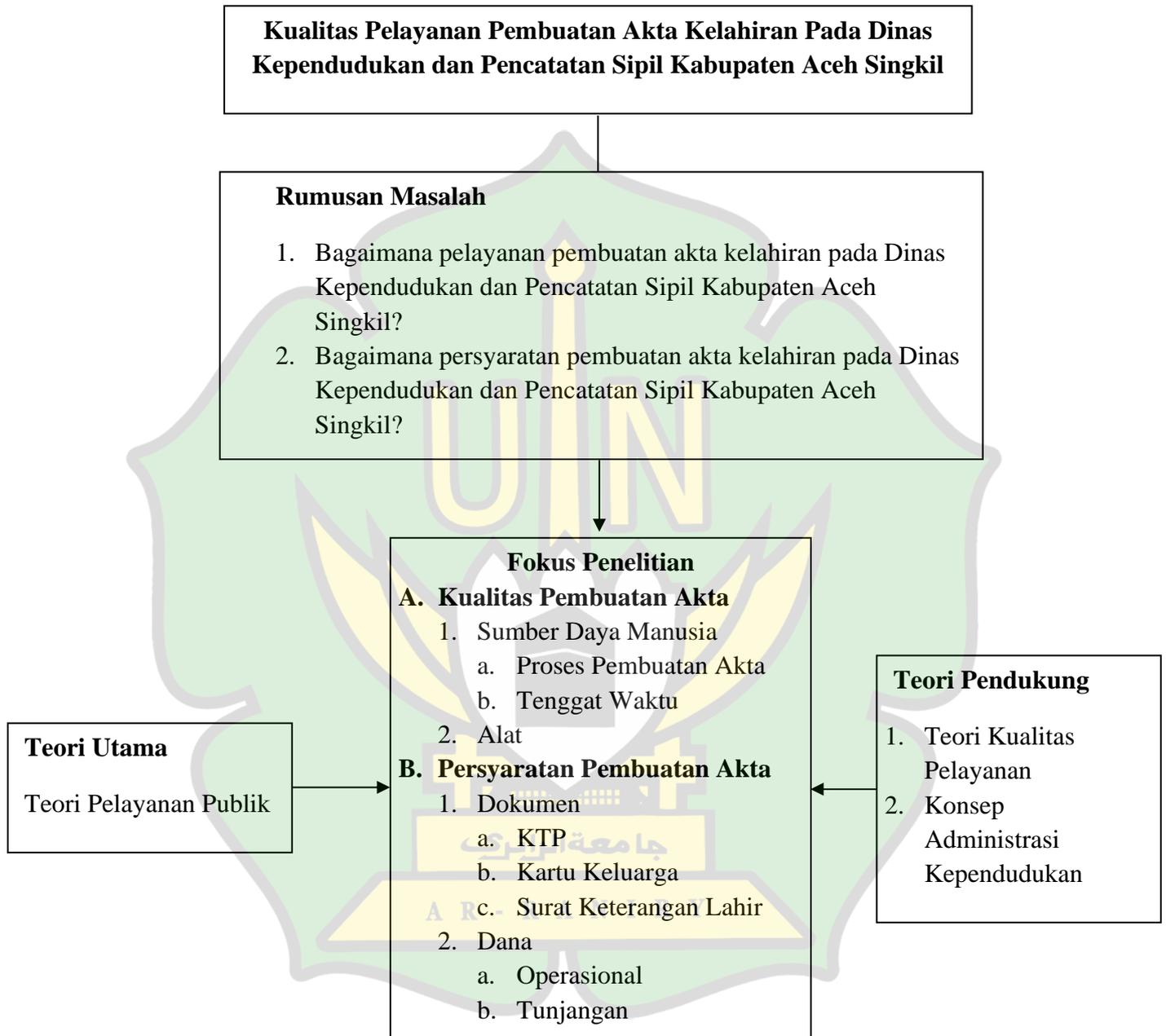
1. Tri Fesa Mulia (2016) jenis skripsi, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa (APMD) Yogyakarta “kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran” tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran, jenis penelitian yang di ambil adalah deskriptif kualitatif. Hasil yang didapat dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dapat dikatakan baik.
2. Andi Ninimah Sulfiani (2012). Universitas Hasanudin Makassar yang berjudul “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten wajo, jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dapat di lihat dari lima dimensi: keandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian, berwujud. Dari kelima dimensi di atas mendapatkan respons yang positif dari warga yang artinya kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wajo tergolong baik.

²⁴ Undang Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

3. Fazli Amri (2018), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran dan upaya-upaya yang telah dilakukan dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif menggunakan rumus Slovin. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang dilihat dari kelima dimensi pelayanan dapat dikatakan baik atau berkualitas dengan rata-rata persentase 59,76% akan tetapi masih ada kekurangan pada dimensi keandalan yang perlu dibenahi dan diperbaiki oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan.



2.6. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan sebuah proses sosial, terutama dengan permasalahan dalam pelayanan publik. Penelitian kualitatif menurut Silalahi didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.²⁵

3.2. Fokus Penelitian

Menurut moleong fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian, dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau penganalisisan sehingga peneliti mendapatkan hasil yang diinginkan.

²⁵ Antonius Along, “Kualitas Layanan Administrasi Akademikdi Politeknik Negeri Pontianak”, Jurnal Ilmu Administrasi Publi, Volume. 6. No. 1. (2020) Hal. 96.

Adapun pembahasan fokus penelitian didasari pada:

1. Kualitas Pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

Tabel 3. 1
Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

No	Dimensi	Indikator
1.	Sumber Daya Manusia	a. Proses Pembuatan Akta b. Tenggat Waktu
2.	Alat	a. Alat b. Teknologi

Sumber: Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

2. Persyaratan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

Tabel 3. 2
Dimensi Dan Indikator Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran

No	Dimensi	Indikator
1	Dokumen	a. KTP b. Kartu Keluarga c. Surat Keterangan Lahir
2	Dana	a. Operasional b. Tunjangan

Sumber: Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Singkil Kabupaten Aceh Singkil. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan karna organisasi ini merupakan salah satu penyedia layanan administrasi yang sangat penting dan mendasar, sehingga sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. Yang salah satu jenis layanannya adalah penerbitan akta kelahiran.

3.4. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder sebagai pendukung untuk pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh hasil penelitian.

1. Data primer

Menurut Husein Umar data primer adalah: “Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti wawancara”. Sedangkan menurut Indrianto dan Supono adalah: “data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara)”.²⁶ Dapat disimpulkan data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber data. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu: kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

²⁶ Salim & Syahrums, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), Hal. 107

Sipil Kabupaten Aceh Singkil.

2. Data sekunder

“Data sekunder merupakan data-data yang data menunjang data primer. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu”.²⁷

Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan melalui buku-buku, beberapa dokumen berupa laporan-laporan tertulis dan peraturan-peraturan yang ada hubungannya dengan aktualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Singkil.

3.5. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik informasi penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*. Ada pun yang di maksud dengan *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, berdasarkan pada pertimbangan informan yang di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan untuk mempermudah peneliti menjelajahi objek yang di teliti. Ada pun data yang ingin diperoleh dari wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini bersumber dari kepala Dinas, sekretaris, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh

²⁷ Diding Bujuri, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandong Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol, 6 No, 1 (2013) Hal. 91.

Singkil, masyarakat.²⁸ Untuk lebih jelasnya dapat di lihat di tabel di bawah ini.

Tabel 3. 3
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala bidang pembuatan akta kelahiran	1 orang
2	Sekretaris bidang pembuatan akta kelahiran	1 orang
3	Staff pembuatan akta kelahiran	1 orang
4	Masyarakat	2 orangs
Jumlah		5 orangs

Sumber: Data diolah penulis

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu metode yang di lakukan oleh peneliti untuk memperoleh data-data di lapangan.

1. Observasi

Observasi adalah merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati secara langsung sasaran (subjek) penelitian. “Observasi adalah cara yang sangat efektif untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi kehidupan mereka sehari-hari.”²⁹ Metode penelitian yang menggunakan metode penelitian observational dapat memberikan pemahaman tentang apa yang terjadi dalam hubungan antara penyedia layanan dan pengguna, atau dalam keluarga, komite,

²⁸ Khosiah, *Persepsi Masyarakat Terhadap Rencana Pemerintah Membuka Pertambangan Emas Di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima*, Jurnal Program Studi Pendidikan Geografi Fkip Um-Mataram, Vol, 1 No, 2 (2017) Hal. 143.

²⁹ Salim & Syahrums, *Opcit.*, Hal. 114

unit lingkungan atau tempat tinggal, sebuah organisasi besar atau sebuah komunitas. Dalam penelitian ini kegiatan observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil. Pengamatan dilakukan mulai dari persyaratan yang dilakukan, fasilitas yang diberikan serta berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan akta kelahiran tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk pengumpulan data yang biasa digunakan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif dengan “cara melakukan percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara (*Interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara”.³⁰ Dalam kegiatan penelitian ini proses wawancara dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan wawancara terkait dengan rumusan masalah, kemudian mendatangi informan untuk mengonfirmasi atas hasil observasi yang telah peneliti lakukan di awal.

3. Analisa Dokumen

“Metode Analisa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dapat memberikan

³⁰ *Ibid*, Hal. 119

informasi terhadap objek penelitian.”³¹ Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa peraturan dan undang-undang yang terkait pelayanan pembuatan akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

3.7. Teknik Analisis Data

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Adalah sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan.

2. Penyajian data (*data display*)

Ialah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahapan pengumpulan data berikutnya. Tetapi apa bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali kelapangan mengumpulkan data,

³¹ Sirajudin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017), Hal. 61-

maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.³²

3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data memiliki peranan penting dalam penelitian, karena keabsahan data dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk memeriksa validasi dan reliabilitas. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sebagaimana Hamdani menyebutkan bahwa “untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian di lapangan pada waktu yang berlainan”.³³ Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. Uji kredibilitas (*credibility*)

Uji kredibilitas tujuannya untuk menggantikan konsep validitas internal yang terdapat pada penelitian kualitatif. Uji kredibilitas berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kredibilitas pada temuan dapat dicapai serta menunjukkan derajat kepercayaan dari hasil temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. Uji keteralihan (*transferability*)

Pada uji kredibilitas sebelumnya bertujuan untuk menguji validitas internal, *Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Pada uji keteralihan ini bertujuan menunjukkan derajat ketepatan atau diterapkannya hasil

³² Hardani, Ddk, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Cv, Pustaka Ilmu, 2000), Hal. 163.

³³ Nusapiah, *Penelitian Kualitatif*, (Sumatra Utara: Wal Ashri, 2020), Hal. 91

penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, sehingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks sosial lain.³⁴

3. Uji kebergantungan (*dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, *dependability* disebut dengan reliabilitas. Suatu penelitian yang reliable adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Hal ini dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.³⁵

4. Uji kepastian (*confirmability*)

Hasil penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah diakui dan disepakati oleh banyak orang. Dalam penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif, uji kepastian memiliki kesamaan dengan uji kebergantungan, dimana pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Pengujian kepastian berarti menguji hasil penelitian, termasuk bagaimana proses penelitian tersebut dilakukan.³⁶

³⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2013) Hal. 276

³⁵ *Ibid.*, Hal 277

³⁶ Sugiyono., *Op. Cit*, Hal 277

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

A. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu pelaksana urusan pemerintah tingkat daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembentukan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lainnya yang diberikan oleh bupati Aceh Singkil sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya.

Menurut data yang penulis dapatkan pada web Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten aceh singkil adalah pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui SEKDA (sekretaris daerah). Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register instansi pelaksanaan pencatatan sipil, sebagai alat bukti autentik yang mempunyai kekuatan hukum seseorang. Kepastian hukum yang diberikan tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, pengakuan anak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok dalam fungsi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok dalam fungsi adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendataran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
3. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
5. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
6. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan.
7. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
8. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
9. Pembinaan, koordinasi, dan pengendalian bidang administrasi kependudukan.
10. Pembinaan unit pelaksanaan teknis dinas (UPTD). Dan
11. Pelaksaaan fungsi kedinasan lainnya yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

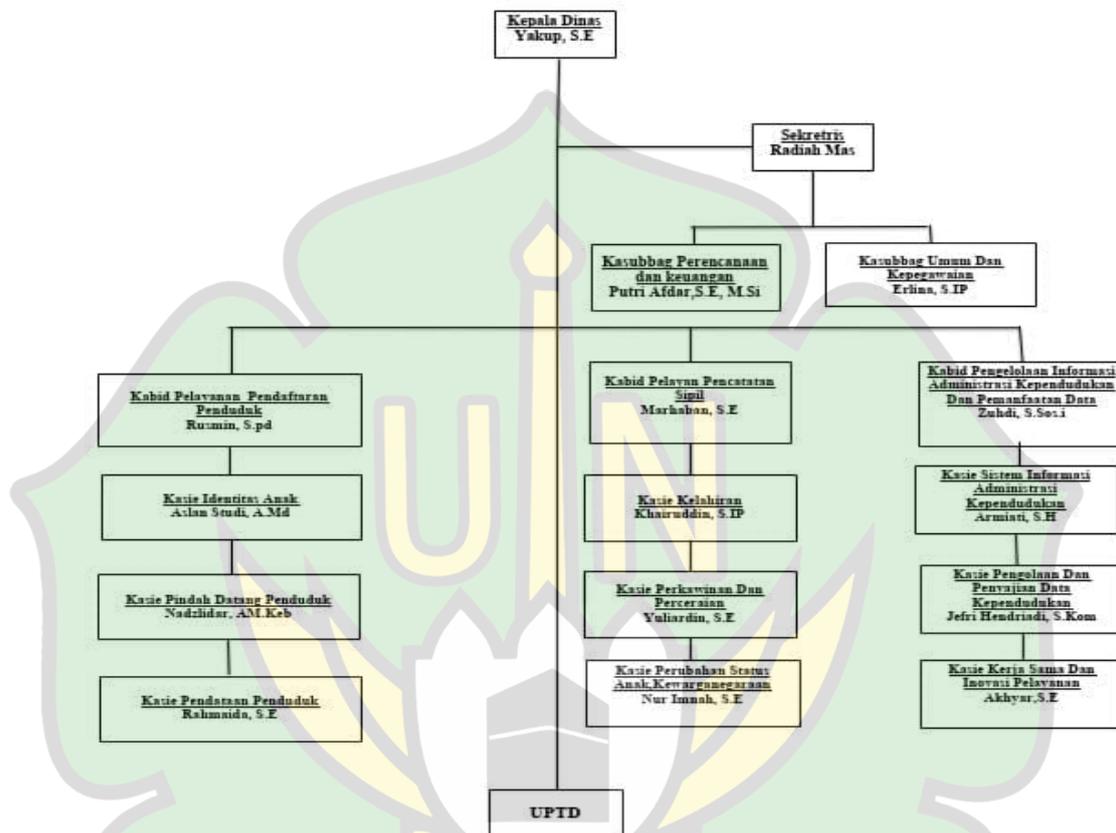
Adapun visi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil adalah “Tertib administrasi kependudukan melalui pelayanan prima”. Mempunyai misi untuk:

1. Meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas kinerja dan keuangan serta profesionalisme sumber daya manusia.
2. Menerapkan tertib administrasi pendaftaran penduduk.
3. Menerapkan tertib administrasi pencatatan sipil.
4. Menyediakan data base kependudukan yang akurat.

C. Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

1. Kerja
2. Inovatif
3. Tepat
4. Akurat
5. Bersikap
6. Interaktif
7. Sopan
8. Amanah

D. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil



Gambar 4. 1 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil
Tahun 2023*

4.2. Hasil Penelitian

Pada point ini disajikan penelitian berdasarkan dari temuan peneliti di lapangan saat penelitian berlangsung. Adapun hasil penelitian ini berkaitan dengan kualitas pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Adapun hasil penelitian ini berdasarkan fokus penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang ingin ditemukan jawabannya. Berikut penjelasan lebih lanjutnya

A. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil

Untuk dapat melihat tingkat kualitas pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Aceh Singkil, peneliti menggunakan 2 indikator kualitas pembuatan akta kelahiran yang terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan:

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan daya, tenaga, power, atau kekuatan yang bersumber dari manusia dimana potensi manusia yang melekat keberadaannya pada seseorang meliputi potensi fisik maupun non fisik. Konsep dari Sumber Daya Manusia (SDM) itu adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi dimana manusia tersebut juga sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi serta potensi sebagai aset (*Resources*) yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Muhammad Rias dalam buku Nawawi membagi pengertian sumber daya manusia menjadi 2 yaitu:

Pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan. Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, dan lain-lain.³⁷

³⁷ Muhammad Rais, Skripsi: *Manajemen Peningkatan SDM Guru di KEMENAG Kabupaten Pelalawan Riau*, (Riau: universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau, 2014), Hal 11

Untuk melihat kualitas SDM DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil dalam pembuatan akta kelahiran, peneliti menggunakan 2 indikator yaitu proses pembuatan akta dan juga tenggat waktu.

a. Proses Pembuatan Akta

Berdasarkan hasil observasi penelitian yang peneliti lakukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil mendapatkan hasil bahwa pegawai DISDUKCAPIL yang menjadi pelaksana pembuatan akta kelahiran sangat tanggap dan ramah dalam melayani masyarakat. Hal ini didukung hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Singkil menyatakan bahwa “Para petugas di sini (DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil) sangat ramah, saya sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan waktu pembuatannya pun cepat hanya memakan waktu sekitar 1 jam”.³⁸

Kepala Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta menjelaskan mengenai sumber daya manusia yang dimiliki oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil bahwa;

Penentuan kualitas SDM dalam memberikan pelayanan dan penerbitan akta kelahiran berpatokan pada kriteria yang telah ditentukan dalam Keputusan Kepala Dinas Nomor 20 Tahun 2020 tentang standar pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam peraturan tersebut kriteria SDM yang dibutuhkan sebagai pegawai DISDUKCAPIL dituntut terampil, tanggap, ramah dan rapi. Pada intinya pegawai dituntut untuk kompeten dalam memberikan pelayanan terbaik.³⁹

³⁸ Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan Pembuatan Akta Kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil, Pada Tanggal 21 November 2022.

³⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada Tanggal 20 November 2022

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pengelolaan SDM pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Dalam praktiknya para pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil dituntut memiliki kompetensi yang tinggi dalam memberikan layanan yang ramah, sigap, tanggap, dan cepat kepada masyarakat.



Gambar 4. 2 Petugas Layanan Pembuatan Akta Kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil

Sumber: Diolah Penulis

Dalam wawancara bersama Sekretaris Bidang Penerbitan dan Pelayanan akta menyebutkan;

Kami (DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil) menginformasikan persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat melalui sosial media seperti Facebook, Instagram, dan juga di web resmi DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil. Di laman web resmi biasanya lebih rinci mengenai persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk pembuatan akta, Insyaallah hampir seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil sudah tau terkait persyaratan pembuatan akta kelahiran.⁴⁰

⁴⁰ Wawancara dengan Sekretaris Bidang Penerbitan dan Pelayanan Penerbitan dan Pelayanan Akta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, Pada 20 November 2022

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa informasi mengenai persyaratan dan dokumen yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat. Salah satu sumber informasi yang dapat menjadi acuan seputar informasi dapat dilihat di website resmi DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil.

b. Tenggat Waktu

Dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa waktu pelayanan pembuatan akta menyita waktu antara satu sampai dua jam. Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan pengguna layanan pembuatan akta kelahiran mengatakan; “Alhamdulillah pelayanan yang diberikan disini (DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil) cepat bahkan tidak sampai satu jam”.⁴¹

Lebih lanjut staff pembuatan akta kelahiran DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil menjelaskan bahwa:

Jika sewaktu-waktu terjadi kendala seperti melewati tenggat waktu seperti yang telah ditetapkan dalam SOP kerja maka pihak DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil pasti akan memberi tahu kepada masyarakat jika memang sedang terjadi gangguan sistem ataupun adanya pemadaman listrik. Sebenarnya yang membuat proses pelayanan menjadi lama itu dikarenakan adanya berbagai kendala seperti yang disebutkan tadi, dan pasti akan kami sampaikan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab dalam pekerjaan kami sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Aceh Singkil.⁴²

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa proses pembuatan akta biasanya tidak memakan waktu yang lama, waktu yang diperlukan untuk membuat

⁴¹ Wawancara dengan Pengguna Layanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada 21 November 2022

⁴² Wawancara dengan Staff Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada 21 November 2022

akta kelahiran dari tahap pengisian informasi hingga jadi hanya memakan waktu 1 jam. Jika sewaktu-waktu terjadi kendala seperti kendala jaringan dan juga kendala pemadaman listrik yang berpotensi memakan waktu lebih dari 1 hari kerja seperti yang tertera dalam SOP, maka akan diberitahukan kepada masyarakat bahwa sedang terjadi gangguan.



Gambar 4. 3 Antrean Pengguna Layanan Pembuatan Akta di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil

Sumber: Diolah Penulis

2) Alat dan Teknologi

Perkembangan teknologi pada saat ini sudah semakin pesat. Teknologi terus berkembang setiap saatnya demi mempermudah kehidupan manusia di segala lini kehidupan termasuk pada lini pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih maksimal terhadap suatu jenis pelayanan. Maka dari pada itu pemanfaatan teknologi yang maksimal sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil.

Dalam wawancara dengan Sekretaris Bidang Penerbitan dan Pelayanan

Akta menyebutkan bahwa:

Kebutuhan Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta terhadap alat-alat dan komputer sudah dirasa cukup dan tidak kurang untuk melayani masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran. Begitu pula dengan alat-alat tulis kertas yang selalu kami sediakan untuk memenuhi kebutuhan bidang ini, dan biasanya jika habis langsung kami ajukan pengadaan ke KASUBBAG Umum dan Kepegawaian.⁴³

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa peralatan berupa komputer yang tersedia di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil sudah cukup untuk menyelenggarakan pelayanan pembuatan akta. Alat-Alat tulis kertas selalu disediakan ulang bila sudah mulai habis, demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dalam pembuatan akta kelahiran.



Gambar 4. 4 Peralatan Pembuatan Akta Kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil
Sumber: Diolah Penulis

⁴³ Wawancara dengan Sekretaris Bidang Penerbitan dan Pelayanan Penerbitan dan Pelayanan Akta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, Pada 20 November 2022

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan mendapatkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil sudah ada namun belum bisa optimal sepenuhnya. Hasil observasi ini dikonfirmasi oleh Staff Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta menyebutkan:

Pemanfaatan kualitas layanan di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil ini telah terintegrasi dengan internet. Selain itu DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil juga sudah mempunyai aplikasi yang namanya SIDAK yang dapat di unduh di *play store*. Dengan aplikasi tersebut masyarakat dapat mengurus akta kelahiran dari ponsel pintar mereka masing-masing tanpa harus repot-repot mendatangi kantor. Tujuan dari aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran dimana saja dan kapan saja, sehingga akses nya lebih flexible⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pemanfaatan teknologi pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil sudah ada dan sudah berjalan. Pihak DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil memanfaatkan teknologi yang ada untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran. Salah satu bentuknya adalah tersedianya pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online melalui aplikasi SIDAK. Sehingga proses pembuatan akta kelahiran lebih flexible dan dapat dilakukan dimana saja kapan saja.

⁴⁴ Wawancara dengan Staff Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada 21 November 2022

B. Persyaratan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil

Pada hasil observasi peneliti menemukan bahwa informasi terkait layanan pembuatan akta kelahiran secara non elektronik berupa brosur dan banner masih minim di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Satu-satunya informasi non elektronik yang ada di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil hanya layanan *Help Desk & Information Centre*. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta:

Memang untuk informasi non elektronik berupa brosur dan banner untuk layanan pengurusan akta kelahiran kami masih kurang. Namun informasi terkait pengurusan akta kelahiran sudah banyak di publish di media massa DISDUKCAPIL, ada di FB, IG dan juga tertera jelas di website resminya. Di zaman sekarang yang serba digital, masyarakat juga pasti telah mencari informasi terkait dokumen yang dibutuhkan di internet sebelum kemari.⁴⁵

Pernyataan dari Kepala Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta juga sejalan dengan masyarakat pengguna layanan pembuatan akta kelahiran; “Sebelum saya kemari saya dari awal sudah mencari informasi mengenai dokumen yang diperlukan untuk pengurusan akta kelahiran di internet jadi sampai sini semua dokumen sudah ada.”⁴⁶

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa berkat kemajuan teknologi yang begitu pesat banyak dari masyarakat dapat mengakses informasi seputar pelayanan publik di internet. Walaupun informasi non elektronik terkait kelengkapan dokumen dan juga syarat yang di butuhkan dalam mengurus akta

⁴⁵ Wawancara dengan Kepala Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada Tanggal 20 November 2022

⁴⁶ Wawancara dengan Pengguna Layanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada 21 November 2022

kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil masih minim, namun informasi elektronik terkait layanan tersebut dapat dengan mudah diakses di internet.

1) Dokumen

Hasil telaah dokumen yang peneliti lakukan mengenai dokumen yang diperlukan dalam pengurusan layanan pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil dikonfirmasi dengan Kepala Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta, mengatakan:

Untuk persyaratan pembuatan akta tidak banyak persyaratan yang harus dipenuhi, masyarakat cukup mengisi formulir yang telah kami sediakan, kemudian melampirkan beberapa dokumen. Dokumennya itu hanya fotokopi KTP orang tua, kemudian surat keterangan lahir yang biasanya didapatkan dari bidan, terus fotokopi KTP dari 2 orang saksi kelahiran hanya itu saja syarat yang diperlukan.⁴⁷

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dokumen yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran dimaksudkan agar diketahui asal usul orang tua sang anak didasari pada laporan yang membantu proses kelahiran. Pada intinya, dokumen tersebut diperlukan untuk memastikan asal usul dari orang tua sang anak.

2) Dana

Peneliti mendapatkan hasil bahwa dalam proses pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil tidak dipungut biaya apapun. Pernyataan tersebut dikonfirmasi dengan Staff Penerbitan dan Pelayanan Akta di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil mengatakan:

⁴⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada Tanggal 20 November 2022

Dalam proses pembuatan akta kelahiran tidak ada dipungut biaya sama sekali, jelas ada peraturannya bahwa layanan ini gratis. Karena kami sebagai pegawai di sini sudah dibayar oleh pemerintah, jadi kami sudah punya gaji sendiri. Jadi jika ada oknum yang meminta biaya dalam pembuatan akta kelahiran langsung laporkan kepada saya.⁴⁸

Pernyataan Staff Bidang Penerbitan dan Pelayanan Akta juga dikonfirmasi oleh masyarakat pengguna layanan pembuatan akta kelahiran yang mengatakan; “Pelayanan pembuatan akta kelahiran di sini gratis dan tidak ada dipungut biaya sama sekali.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil mudah dan tidak dipungut biaya apapun. Persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran masyarakat hanya perlu mengisi formulir dan melampirkan dokumen yang dibutuhkan.

4.3. Pembahasan Penelitian

Pada bagian ini berfungsi untuk menganalisis dan menginterpretasikan hasil penelitian serta membahas implikasi dan makna dari temuan di lapangan. Dalam pembahasan penelitian, peneliti melakukan analisis mendalam terhadap data yang telah dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan. Selain itu, peneliti juga menyajikan temuan-temuan penting yang muncul dari analisis data. Temuan tersebut dikaitkan dengan literatur yang telah ditinjau sebelumnya dalam tinjauan pustaka, dan implikasi temuan. Pada akhirnya, pembahasan penelitian mengarah pada penyimpulan keseluruhan dari penelitian

⁴⁸ Wawancara dengan Staff Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada 21 November 2022

⁴⁹ Wawancara dengan Pengguna Layanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, pada 21 November 2022

yang telah dilakukan. Kesimpulan tersebut merupakan ringkasan dari temuan-temuan penting dan dapat menyediakan jawaban yang jelas terhadap rumusan masalah yang telah diajukan.

A. Kualitas Pembuatan Akta Kelahiran Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil

Pelayanan publik seharusnya berdasarkan standar pelayanan publik yang di jadikan sebagai tolak ukur untuk yang di pergunakan sebagai pedoman oleh penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai mana kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik telah diatur dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengaturan ini bermaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Salah satu jenis pelayanan umum yang dipenuhi pemerintah kepada masyarakatnya adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya; pembuatan KTP, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, izin mendirikan bangunan dan sebagainya. Berdasarkan pengertian tersebut jelas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib memberikan pelayanan administratif yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Untuk dapat menjawab rumusan masalah tentang kualitas pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil,

peneliti membagi dua aspek pembahasan yaitu sumber daya manusia dan alat. Berikut adalah penjelasan lebih lanjutnya.

1) Sumber Daya Manusia

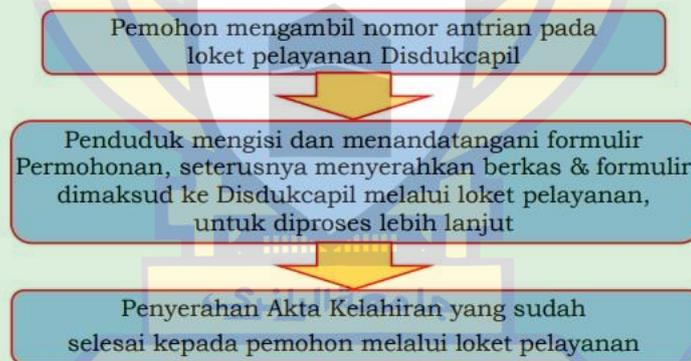
Sumber daya manusia merupakan segala potensi yang dimiliki oleh individu dalam suatu organisasi atau perusahaan, termasuk keterampilan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan juga sikap yang mereka bawa ke dalam lingkungan kerja. Sumber daya manusia mencakup aspek kepemimpinan, manajemen, pengembangan karyawan, serta kebijakan dan praktik yang terkait dengan pengelolaan tenaga kerja.

Maka daripada itu sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai *resources* yang sangat penting bagi semua organisasi. Tak terkecuali bagi DISDUKCAPIL Aceh Singkil yang memiliki tugas untuk mendata dan menerbitkan surat-surat penting bagi warga negara Indonesia salah satunya adalah akta kelahiran. Untuk melihat kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh DISDUKCAPIL Aceh Singkil terdapat 2 indikator untuk melihatnya sesuai dengan fokus penelitian yang telah peneliti paparkan di atas. Indikator tersebut adalah proses pembuatan akta dan tenggat waktu.

Proses pembuatan akta di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Dalam keputusan tersebut SDM yang diperlukan sebagai pelaksana pembuatan akta adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi umum yang dibutuhkan sebagai berikut:
 - a. Minimal pendidikan formal SMA/D3/S1; dan
 - b. Persyaratan Fisik Sehat, Ramah, Tanggap dan Teliti.
2. Kompetensi Bidang, meliputi:
 - a. Berorientasi pada pelayanan;
 - b. Empati;
 - c. Komunikatif;
 - d. Perbaikan terus menerus;
 - e. Semangat untuk berprestasi.
3. Kompetensi Skill, berupa:
 - a. Sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengetahuan komputer dan aplikasi SIAK.⁵⁰

Adapun proses pembuatan akta kelahiran sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil bahwa terdapat mekanisme dan prosedur dalam pembuatan akta kelahiran sebagai berikut:



Gambar 4.5 Mekanisme Pembuatan Akta Kelahiran di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil

Sumber: Data Diolah penulis

⁵⁰ Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa proses pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL dimulai dari mengambil nomor antrian pada loket pelayanan DISDUKCAPIL, kemudian pemohon mengisi dan menandatangani formulir permohonan, seterusnya menyerahkan berkas & formulir. Berkas dan formulir yang dimaksud adalah formulir F2.01 dan F2.02 dengan melampirkan surat asli keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran/ kepala kampung, fotokopi KK dan KTP orang tua, fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan orang tua dan nama serta identitas 2 orang saksi kelahiran. Proses yang terakhir adalah penyerahan akta kelahiran yang sudah selesai dibuat kepada pemohon melalui loket pelayanan.

Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan sebagai acuan baku pelayanan yang baik serta penilaian tersebut hanya dapat dinilai pada saat terjadi kegiatan pemberian layanan publik tersebut. Mengacu pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil jangka waktu pelayanan pembuatan akta kelahiran memakan waktu 1 (hari) hari kerja.

Dari hasil penelitian dan juga hasil pembahasan mendalam di atas terkait sumber daya manusia yang menjadi dimensi kualitas pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki DISDUKCAPIL

Kabupaten Aceh Singkil berkompeten, ramah, dan sigap. Serta mampu menjalankan SOP yang telah ditetapkan dengan baik, hal ini terbukti dari respons masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran kurang dari 1 jam. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil sudah berkualitas.

2) Alat dan Teknologi

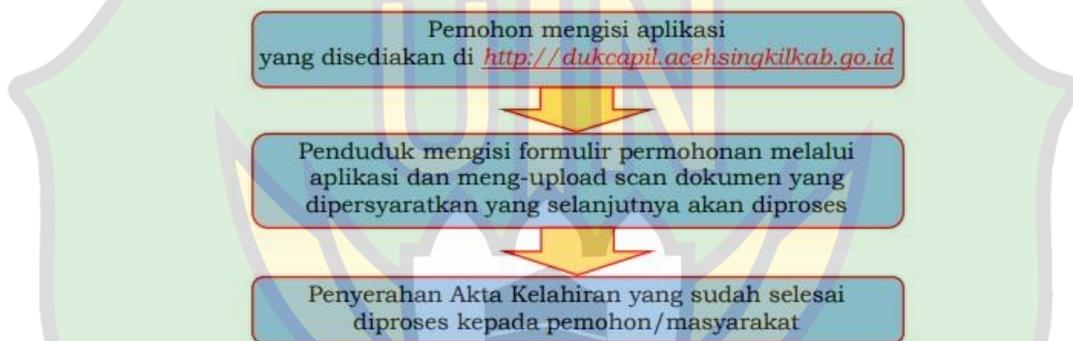
Dalam mewujudkan tujuan organisasi, dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah alat yang memadai serta pemanfaatan yang optimal. Alat bisa diartikan sebagai seluruh benda yang digunakan untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam hal ini tujuan yang ingin dicapai dalam kualitas pembuatan akta kelahiran adalah terpenuhinya alat teknis yang menunjang kualitas dalam pembuatan akta kelahiran. Adapun alat yang dimaksud dalam penelitian adalah komputer, internet, dan juga alat tulis kertas.

Selain pembuatan akta kelahiran secara offline, di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil juga memiliki layanan pembuatan akta kelahiran secara online melalui aplikasi SIDAK. Selain aplikasi SIDAK, pembuatan akta kelahiran juga dapat dilakukan melalui website resmi DISDUKCAPIL Aceh Singkil. Adapun Persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

1. Bagi WNI mengisi formulir pada aplikasi website <http://dukcapil.acehsingkilkab.go.id> dengan mengunggah persyaratan:
 - a. Asli surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran/kepala kampung, (Scan);
 - b. Asli dan fotokopi KK dan KTP orang tua (Scan);
 - c. Asli dan foto kopi buku nikah/kutipan akta perkawinan orang tua (Scan); dan
 - d. Nama dan identitas 2 orang saksi kelahiran.

2. Bagi WNA syarat tambahan diperlukan, sebagai berikut:
 - a. Paspor (Scan);
 - b. Surat Tanda Lapor Diri (STLD) dari kepolisian (Scan). Semua dokumen yang berbahasa asing diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia ke penerjemah yang resmi dan tersumpah.⁵¹

Mekanis pembuatan akta kelahiran secara online diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Untuk lebih jelas mekanisme pembuatan akta kelahiran secara online dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.6 Mekanisme Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online

Sumber: Diolah Penulis

Dari hasil pembahasan diatas terkait kualitas layanan pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Aceh Singkil, pelayanan yang diberikan sudah dapat dikatakan berkualitas karena telah memenuhi indikator sumber daya manusia dan juga alat serta pemanfaatan teknologi. Namun seperti sistem pelayanan pada umumnya masih saja ada beberapa kendala yang mengakibatkan proses pembuatan akta kelahiran menjadi terganggu. Kendala yang dimaksud seperti gangguan internet dan juga pemadaman listrik. Tentu saja kendala masalah

⁵¹ Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

jaringan pemadaman listrik adalah kendala yang tidak terduga dan sulit untuk diantisipasi.

3) Lingkungan

Lingkungan di DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil dapat dikatakan sudah memenuhi standar minimal pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lingkungan dalam konteks pelayanan publik merujuk pada pengaruh dan kontribusi yang dapat diberikan oleh lingkungan fisik, sosial, dan ekonomi terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Dalam pembahasan ini, akan dipaparkan beberapa aspek penting dalam mempertimbangkan faktor lingkungan dalam meningkatkan pelayanan publik.

- a. Aksesibilitas Fisik: Faktor lingkungan fisik sangat penting dalam pelayanan publik. Lingkungan yang mudah diakses, ramah bagi penyandang disabilitas, dan memadai dari segi infrastruktur dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik. Misalnya, keberadaan fasilitas transportasi yang baik, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan pengaturan tata letak kantor pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mencapai layanan tersebut.
- b. Transparansi dan Akuntabilitas: Lingkungan sosial yang transparan dan akuntabel sangat penting dalam pelayanan publik. Masyarakat harus memiliki akses terhadap informasi yang jelas mengenai prosedur, kebijakan, dan hak-hak mereka dalam menerima pelayanan

publik. Lingkungan yang mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas akan membantu mencegah praktik korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, dan ketidakadilan dalam pelayanan publik.

- c. Partisipasi Masyarakat: Lingkungan yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan publik memiliki dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Partisipasi masyarakat dapat melibatkan mereka dalam merumuskan kebijakan, memberikan masukan, serta melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi masyarakat, pelayanan publik dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Keberlanjutan Lingkungan: Pelayanan publik yang berkelanjutan juga harus mempertimbangkan dampaknya terhadap lingkungan. Penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam penyediaan pelayanan publik, seperti penggunaan energi terbarukan, pengelolaan limbah yang baik, dan perlindungan lingkungan alam, penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak merusak lingkungan dan dapat berlangsung dalam jangka panjang.
- e. Kolaborasi antar Instansi: Lingkungan kerjasama dan kolaborasi antara berbagai instansi pemerintah dan non-pemerintah juga menjadi faktor penting dalam pelayanan publik. Koordinasi yang baik antara berbagai pihak akan membantu meningkatkan efisiensi, mengurangi

tumpang tindih, dan meningkatkan kesinambungan pelayanan publik.

Pentingnya mempertimbangkan faktor lingkungan dalam pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya fokus pada efisiensi administratif, tetapi juga pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara menyeluruh. Dengan memperhatikan faktor-faktor lingkungan ini, pelayanan publik dapat menjadi lebih inklusif, berkelanjutan, dan responsif terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat.⁵²

B. Persyaratan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Aceh Singkil

Dalam sebuah pelaksanaan pelayanan publik agar dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dibutuhkan beberapa prinsip. Salah satu prinsip yang wajib dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah adanya kejelasan dan kepastian terhadap layanan yang ingin diberikan. Dalam hal ini kejelasan yang dimaksud dalam pelaksanaan publik adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Prosedur dan tata cara pelayanan publik;
- c. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik;
- f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu

⁵² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari prinsip yang telah dipaparkan di atas mengenai prinsip kejelasan dan kepastian dapat dinyatakan bahwa kejelasan informasi dan juga dokumen yang diperlukan dalam sebuah layanan sangat penting. Setiap instansi pelayanan publik wajib memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat untuk setiap layanan yang ada. Informasi yang diberikan oleh instansi pelayanan publik dapat melalui elektronik maupun non elektronik. Informasi elektronik dapat berupa laman web atau pun laman sosial media resmi instansi sedangkan informasi non elektronik dapat berupa brosur maupun banner yang disediakan oleh instansi. Selain brosur dan banner, informasi non elektronik juga dapat berupa layanan *Help Desk & Information Centre*.

1) Dokumen

Dokumen atau yang lebih tepatnya dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan wajib dimiliki bagi setiap warga negara sebagai data kependudukan. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pembuatan dokumen akta kelahiran merupakan salah satu kegiatan pendaftaran penduduk di suatu wilayah. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan

pencatatan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Setiap layanan pembuatan dokumen terkait data kependudukan diperlukan dokumen-dokumen resmi yang mendukung data seorang pemohon agar dapat dipastikan bahwa data tersebut autentik. Maka dari pada itu dalam pembuatan akta kelahiran dibutuhkan dokumen-dokumen sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil antara lain sebagai berikut:

- 1) Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran/lurah/kepala kampung (Keuchik);
- 2) Asli dan KTP Fotokopi KK dan KTP orang tua; dan
- 3) Asli dan fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan orang tua.

Hasil penelitian mendapati bahwa dokumen yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Sesuai dengan hasil wawancara diatas bahwa dokumen yang diperlukan adalah KTP orang tua, Surat Keterangan Lahir dan KTP dari dua orang saksi.

2) Dana

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal (31) menyebutkan:

- 1) Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat;
- 2) Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan;
- 3) Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibebankan kepada penerima pelayanan publik;
- 4) Penentuan biaya/tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan undang-undang.⁵³

Berdasarkan Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa dana ataupun biaya untuk operasional dalam pelayanan publik dibebankan kepada negara dan/atau masyarakat. Pembuatan akta kelahiran merupakan salah satu kegiatan pelayanan publik, mengenai biaya dalam operasional telah diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil menyebutkan:

Berdasarkan pasal 79A Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, serta Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/327/SJ tanggal 17 Januari 2014 perihal perubahan Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya apapun

⁵³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

atau GRATIS.⁵⁴

Dari hasil penelitian diatas mendapati bahwa dalam proses pembuatan akta tidak dipungut biaya apa pun. Hal tersebut sesuai dengan peraturan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Adapun kesimpulan pada rumusan masalah kedua bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran adalah KTP orang tua, Surat Keterangan Lahir, dan KTP dua orang saksi tanpa dipungut biaya apapun.



⁵⁴ Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

BAB V

PENUTUP

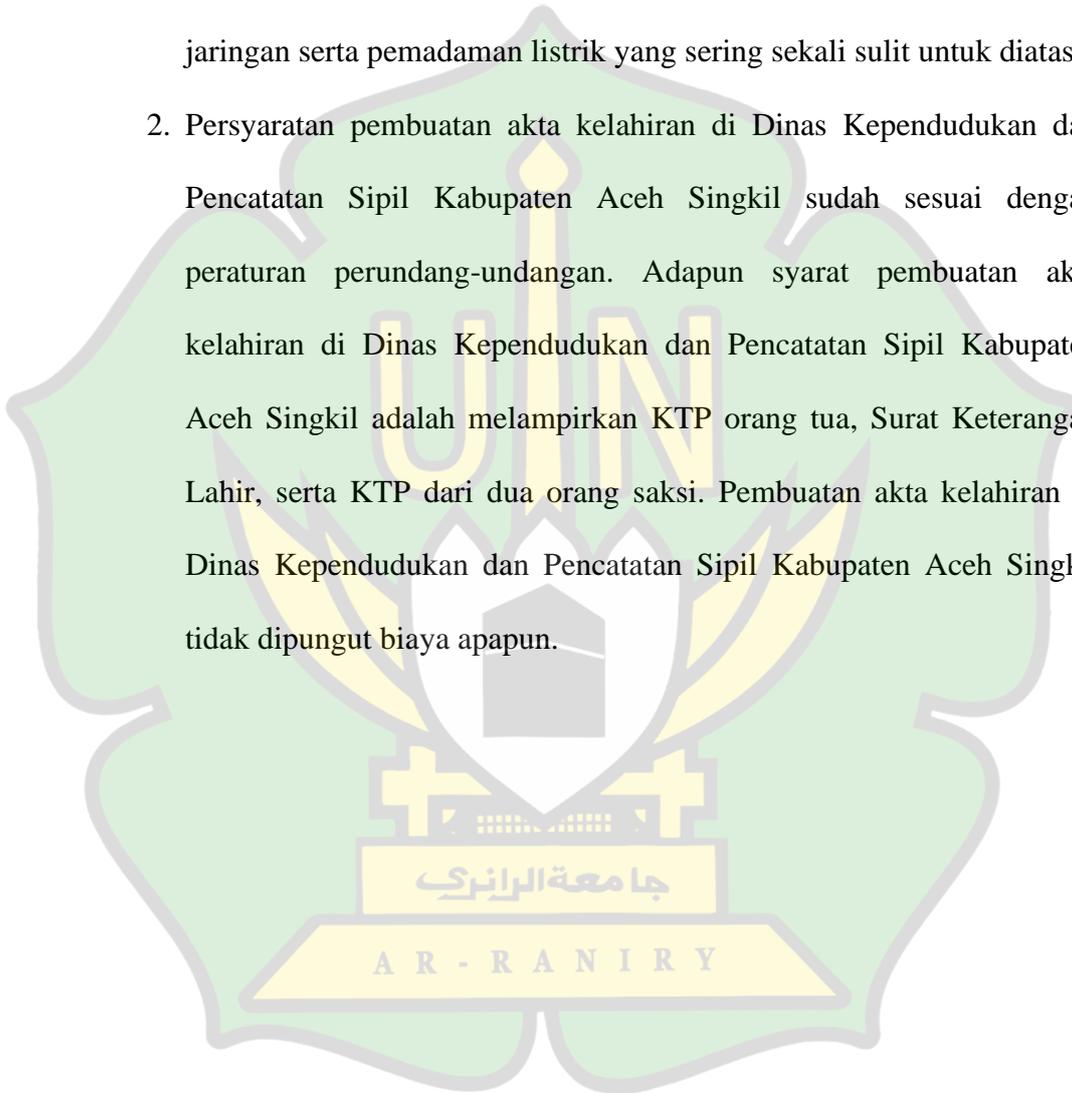
5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil tentang Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil sudah memenuhi standar sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil. Dimensi sumber daya manusia telah memenuhi indikator pelayanan publik pada DISDUCAPIL Kabupaten Aceh Singkil memiliki kompetensi di bidang umum, kompetensi bidang, dan skill yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan dan juga pemanfaatan teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Aceh Singkil sudah dapat dikatakan terpenuhi. Dalam proses pembuatan akta kelahiran, menyita waktu satu hingga dua jam, selama proses pembuatan tersebut masyarakat disediakan ruang tunggu yang nyaman sebagai bentuk komitmen penyelenggaraan pelayanan publik yang

maksimal kepada masyarakat. Pegawai yang melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran ramah, dan juga berkompeten. Namun dalam praktiknya sehari-hari masih terdapat beberapa kendala yang belum dapat diatasi sepenuhnya. Kendala tersebut adalah gangguan jaringan serta pemadaman listrik yang sering sekali sulit untuk diatasi.

2. Persyaratan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun syarat pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil adalah melampirkan KTP orang tua, Surat Keterangan Lahir, serta KTP dari dua orang saksi. Pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil tidak dipungut biaya apapun.



5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, yaitu:

1. Diharapkan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran hingga dapat dikategorikan kedalam pelayanan prima pada masa yang mendatang.
2. Diharapkan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil untuk dapat memberikan layanan informasi seputar syarat pelayanan non elektronik berbentuk brosur dan banner lebih ditingkatkan demi kemudahan dan kenyamanan masyarakat.
3. Diharapkan kepada masyarakat dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil untuk dapat bekerja sama dan mewujudkan sebuah lingkungan pemerintahan yang sehat di Kabupaten Aceh Singkil.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Kamaruddin Sellang. (2016) *.Administrasi dan pelayanan publik antara teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Ombak.
- Sri Maulidiah. (2014). *Pelayanan publik, pelayanan terpadu administrasi kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Lailul Mursyidah. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Sidoarjo: Umsida Pres.
- Hardani dkk. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Sirajudin saleh. (2017). *Analisis data kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Nusapiah. (2020). *Penelitian kualitatif*. Sumatra utara: wal ashri publising.
- Lexy J. Moleong. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.

Jurnal:

- Azis Sanapian. 2000. “*Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat*”. Jurnal Administrasi Negara. Volume 6. Nomor 1.
- Siti maisarah. 2019. “*kualitas pelayanan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banjar*”. Jurnal fisip Universitas Islam Kalimantan. Volume. 4. Nomor 2.
- Diding bujuri. 2013. “*analisis kualitas pelayanan publik perangkat desa pagandong kecamatan kadipaten kabupaten majalengka*”. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume. 6. Nomor 1.
- Khosiah. 2017. “*Persepsi masyarakat terhadap rencana pemerintah membuka pertambangan emas di desa sumi kecamatan lambu kabupaten bima*”. Jurnal program studi pendidikan geografi fkip um-mataram. Volume 1. Nomor. 2.

Rina agustina. 2015. “*kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota samarinda*”. Jurnal Administrasi Negara. Volume. 3. Nom or. 4.

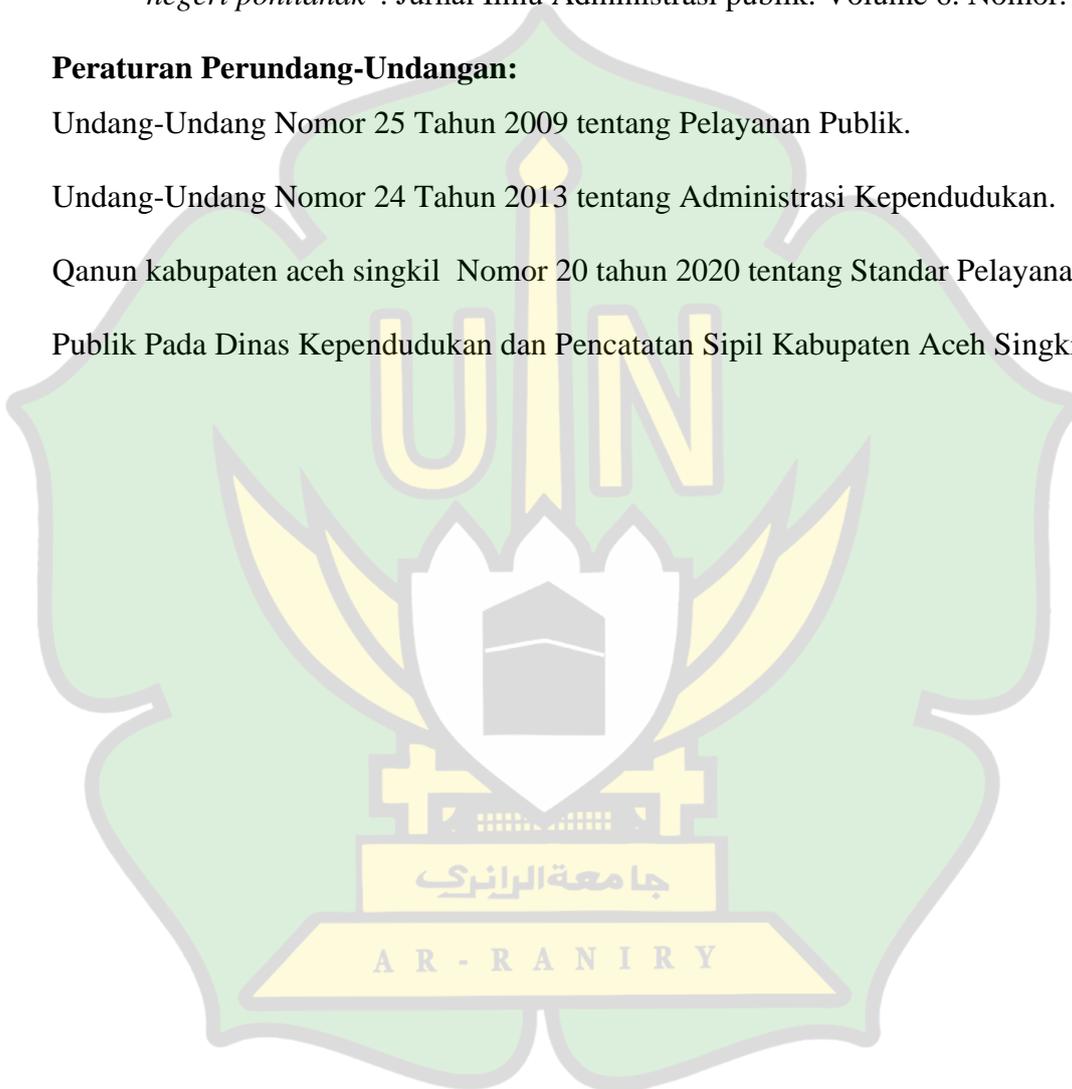
Antonius along. 2020. “*kualitas layanan administrasi akademik di politeknik negeri pontianak*”. Jurnal Ilmu Administrasi publik. Volume 6. Nomor. 1.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Qanun kabupaten aceh singkil Nomor 20 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Syech Hamzah Fansury No.1 Pulo Sarok, Kecamatan Singkil
Kode Pos : 23785, Telepon 0658-21036 Email: disduksingkil@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SINGKIL
NOMOR 20 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SINGKIL

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SINGKIL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 14 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dipandang perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud tersebut pada huruf a, perlu ditetapkan dalam suatu Keputusan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1999 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Kabupaten Aceh Singkil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3827);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1789);
13. Qanun Aceh Singkil Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Singkil (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2016 Nomor 251);
14. Qanun Aceh Singkil Nomor 14 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2010 Nomor 14);
15. Peraturan Bupati Aceh Singkil Nomor 12 Tahun 2011 tentang Dispensasi Pelayanan Pencatatan Kelahiran (Berita Daerah Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2011 Nomor);
16. Peraturan Bupati Aceh Singkil Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil (Berita Daerah Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2016 Nomor 300);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SINGKIL.



- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. Pendaftaran Penduduk;
 - b. Pencatatan Sipil; dan
 - c. Pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data.
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) Aceh Singkil melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Kabupaten (DPA-SKPK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Singkil
pada tanggal 24 September 2020



Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh
Singkil,

YAKUP

SALINAN dari Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Bapak Bupati Aceh Singkil di Singkil;
2. Ketua DPRK Aceh Singkil di Singkil Utara;
3. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Singkil di Singkil;
4. Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Aceh Singkil di Singkil; dan
5. Arsip.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: 2744/Un.08/FISIP/Kp.07.6/10/2022

TENTANG

**PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;

b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem 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 Badan Layanan Umum;

5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Keputusan Presiden 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 & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;

8. Peraturan Menteri Agama 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 Depag. RI;

10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry 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 Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **30 September 2022**

MEMUTUSKAN

Menetapkan
PERTAMA : Menunjuk Saudara
 1. Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si. Sebagai pembimbing pertama
 2. Renaldi Safriansyah, S.E., M.HSc. Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi
 Nama : Darna Kurniawan Brampu
 NIM : 130802120
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 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 : 21 Oktober 2022
 an. Rektor
 Dekan,

 Muji Mullia

Lampiran 3. Surat Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2814/Un.08/FISIP. WDI/PP.00.9/11/2022
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Kepada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten aceh singkil

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Darma Kurniawan Brampu / 180802120**
 Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat sekarang : Gla deyah krong barona jaya

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten aceh singkil**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 01 November 2022
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan,



Berlaku sampai : 03 Mei 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

A R - R A N I R Y

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jalan Syech Hamzah Fansury No: 1 Pulo Sarok Kecamatan Singkil
 Kode Pos : 24785, Email: disdukcapil@acehsingkilkab.go.id
 Website : dukcapil.acehsingkilkab.go.id – WA & Telegram : 082246877866

SURAT KETERANGAN PENELITIAN/STUDI
 Nomor : 070 / 47 / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil menerangkan bahwa :

Nama	: Darma Kurniawan Berampu
Nim	: 180802120
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa UIN Ar-raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa nama Mahasiswa tersebut diatas **Benar** telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil selama 10 (sepuluh) hari Tahun 2022 untuk penulisan Skripsi dengan Judul **Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil.**

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Aceh Singkil

YAKUP,SE
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 Nip.19641128 198603 1 005

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



Wawancara Bersama Kepala
Bidang Pencatatan Sipil
DISDUKCAPIL Kabupaten
Aceh Singkil



Wawancara Bersama
Sekretaris DISDUKCAPIL
Kabupaten Aceh Singkil



Wawancara Bersama
Masyarakat



Wawancara Bersama
Masyarakat



Wawancara Bersama Staff DISDUKCAPIL Kabupaten
Aceh Singkil



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Darma Kurniawan Brampu
 Tempat Tanggal Lahir : Labuhanhaji, 10 Juli 2000
 Nomor Handphone : 081219521738
 Alamat : Desa Siti Ambia, Kecamatan Singkil, Kabupaten
 Aceh Singkil
 Email : darmaalsingkili@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : MIN PASAR SINGKIL
 Sekolah Menengah Pertama : SMP NEGERI 1 SINGKIL
 Sekolah Menengah Atas : SMA NEGERI 1 SINGKIL

Sertifikasi

Ma'had Jamiah : B | 2020 | Ma'had Al-Jami'ah
 TOEFL : 403 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 TOAFL : 400 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Komputer : A | 2022 | ICT UIN Ar-Raniry
 Magang : 90 | 2021 | BPSDM Kota Banda Aceh

Banda Aceh, 2023

Darma Kurniawan Brampu
NIM. 180802120