

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti ini pelayanan publik harus dapat memberikan suatu pelayanan yang efektif. Pelayanan harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dan informasi yang jelas dalam hal persyaratan untuk dapat mendapatkan pelayanan tersebut dengan prosedur pelayanan yang mudah dipahami tidak berbelit serta perlu adanya kepastian biaya pelayanan.

Pelayanan publik harus sesuai dengan apa yang di butuhkan masyarakat yaitu pemerintah harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan dengan menyediakan pelayanan yang tepat. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayan publik oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga kelompok pelayanan, yaitu: *Pertama*, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik; *Kedua*, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang di gunakan

oleh publik; *Ketiga*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan. Pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya di gerakan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataanya justru digerakan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti karena tidak disosialisasikan secara transparan. (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003).

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masarakat. Yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapei sesuai dengan perencanaan yang telah di tetapkan. Pelayanan pubik yang telah di berikan oleh aparat sangat rumit dan berbelit atau tidak efisien dan efektif. Kedudukan suatu administrasi penting dalam suatu Negara yang sudah maju apalagi bagi Negara yang sedang berkebang. Administrasi kedudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban data mengenai masalah penertiban dokumen dan data kependudukan dan masalah pencatatan sipil, pengolongan administrasi kependudukan serta hasil pelayanan publik dan pembangunan sektor lain

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan kepada masyarakat merupakan wujud fungsi aparaturne Negara sebagai bentuk pengabdian kepada masarakat. Pada era otonomi daerah fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah oleh karena itu pelayanan pubik harus di dekatkan kepada maysarakat sehinga mudah dijangkau oleh masarakat. sesuai dengan pengertian pelayanan pubik dan UndangUndang No. 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Penyelenggara pelayanan publik masih di hadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Akta kelahiran sangatlah penting karena akan sangat berguna dikemudian hari menyangkut identitas diri dan status kewarga negara yang sudah menjadi hak asasi manusia (HAM) menyangkut hak-hak anak yang harus di penuhi oleh Negara. Yang sesuai dengan Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (HAM) pasal 53 ayat 2 bahwa ”setiap anak sejak kelahirannya berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraanya“. Seorang anak yang lahir lalu identitasnya tidak didaftarkan akan sangat berpengaruh pada saat anak tersebut telah dewasa. Fungsi dan manfaat pencatatan keahiran yaitu untuk melindungi hak anak menyangkut identitasnya, pendaftaran kelahiran di pencatatan sipil sangatlah efektif karena adanya pengakuan eksistensi seseorang secara hukum.

Pencatatan akta kelahiran anak memungkinkan anak tersebut mempunyai ikatan keluarga yang jelas yang artinya pencatatan hidup seorang dari lahir, perkawinana hinga mati menjadi jelas. Jika seorang anak tidak memiliki akta kelahiran akan menimbulkan masalah di kemudian hari yaitu setelah anak tersebut dewasa, seperti diskriminasi, tidak memiliki kepastian identitas diri, tidak mendapatkan akses bantuan sosial , tidak bisa

sekolah di sekolah negeri. Akta kelahiran juga dapat membantu pemerintah menelusuri statistik demografis, kecendrungan dan kesenjangan kesehatan. Dengan data yang lebih akurat maka perencanaan dan pelaksanaan kebijakan – kebijakan serta program pembangunan pun akan lebih akurat. Terutama yang menyangkut kesehatan, pendidikan dan pekerjaan.

Sesuai dengan Undang – Undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menyebutkan ada tiga kualifikasi akta kelahiran. Pertama, untuk jangka waktu kelahiran 0 – 60 hari pembuatan akta gratis. kedua , akta yang di buat lebih dari 60 sampai satu tahun hari pembuatan kelahiran akta kelahiran maka harus melalui penetapan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ketiga, untuk kelahiran yang lewat dari satu tahun pembuatan akta kelahiran di lakukan dengan penetapan pengadilan negeri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dan efisien.

Administrasi kependudukan merupakan hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan. Salah satu bentuk peayanan publik dapat di lihat dari pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten ponorogo yang mempunyai tugas administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat menjadikan bagian dari penyeengaraan Administrasi Negara. Sesuai dengan PERDA Nomor 10 tahun 2008 tentang Organisasi Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Ponorogo yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang

melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, serta peraturan bupati ponorogo nomor 65 Tahun 2008 tentang Urutan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo memberikan pelayanan umum dibidang kependudukan dengan visi yaitu “Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan yang bertumpu pada potensi insane” sedangkan Misinya yaitu “Memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang efektif dan efisien”. Untuk mewujudkan visi misi tersebut harus dapat memperoleh hasil pelayanan yang baik dan maksimal disertai dengan dukungan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang memadai.

Selain itu banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, hal ini dikarenakan masih adanya kendala yang di alami dalam pembuatan akta kelahiran yang membuat masyarakat selaku pemohon harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan yang dianjurkan dalam pembuatan akta kelahiran. Berdasarkan pada berbagai permasalahan yang ditemukan tentang pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo masih belum efektif sehingga peneliti perlu untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Sulianti SH, selaku kabid pencatatan sipil, beliau menjelaskan bahwa secara umum pelaksanaan pencatatan dan penertiban akta kelahiran sudah berjalan baik dan lancar walaupun terkadang pelaksanaanya kurang maksimal karena kebanyakan masyarakat tidak bersedia datang ke kantor untuk memproses dan mengurus akta kelahiran anaknya. Ini di sebabkan kurangnya informasi yang di terima oleh masyarakat yang berkaitan dengan pengetahuan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan pada pemaparan di atas, adapun ketertarikan penulis untuk lebih dalam melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Selain itu penulis ingin menganalisis bagaimana kinerja penyelenggara pelayanan pembuatan akta kelahiran yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo serta meneliti bagaaimana prosedur dan kepuasan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran. Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan uraian di atas , maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo?
2. Apa saja permasalahan yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui apa saja permasalahan - permasalahan yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

D. Manfaat Penelitian

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dapat memberi manfaat :

1. Secara Teoritis

Sebagai sarana pengetahuan dan perbandingan mengenai pelayanan yang di berikan instansi pemerintahan serta sebagai

informasi tentang faktor dan kendala terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah Kabupaten Ponorogo khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo agar nantinya lebih meningkatkan kinerja aparaturnya.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat agar lebih mempunyai kesadaran hukum khususnya dalam pembuatan, kepemilikan dan pencatatan akta kelahiran.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah menguraikan beberapa istilah atau konsep yang terkait pada penelitian.

1. Pelayanan diartikan sebagai suatu cara atau hasil pekerjaan melayani dengan suatu kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
2. Kependudukan merupakan kata besar penduduk yang artinya adalah orang yang tinggal di daerah tersebut dengan mempunyai landasan hukum seperti surat resmi bukti kewarganegaraan jika ingin menetap di daerah tersebut
3. Akta Kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan Negara. Atau catatan ontektik yang di buat

oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama oprang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak.

4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan urusan pelaksana otonom daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

F. Landasan Teori

Dalam penelitian teori sangat penting untuk memecahkan permasalahan yang timbul di lapangan dan di perluka jawaban atas penyebab dan akibat dari permasalahan yang terjadi, Teori ini akan menjadikan dasar yang kuat dalam sebuah penelitian yang akan di lakukan. Serta dapat memperkuat masalah yang di alami peneliti dan mengembangkan teori-teori yang mungkin di temui di tempat penelitian.

A. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Menurut Gronros dalam Ratminto dan Winarsih (2005;2) pelayanan adaalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak

dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Sedangkan menurut Dwiyanto (2006:138) pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak tampak (intangible). Meskipun wujudnya tidak tampak, proses penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan, misalnya suatu layanan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal.

2. Publik

Menurut Sinambela (2006:5) dalam keputusan KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebetulnya sudah bisa diterima menjadi bahasa Indonesia baku yang berarti umum, orang banyak, ramai.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan

kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Sedangkan menurut Inu kencana, Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memeberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus di laksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prinsip pelayanan publik merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Ratminto dan Minarsih (2005;21) dalam keputusan KEPMENPAN Nomer 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu berbagai prinsip pelayanan publik.

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

c. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Banyak Kabupaten / Kota yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengembangkan unit pelayanan terpadu atau mendelegasikan pada kecamatan sehingga proses perijinan lebih cepat dan mudah. Berkurangnya besaran alokasi anggaran ketidakpastian pelayanan baik dalam hal biaya waktu dan prosedur pelayanan sehingga masih banyak dijumpai praktik pungutan liar dan diskriminasi pelayanan. (Dwiyanto, dkk., 2006).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan public mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan/atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang mana besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Secara konseptual menurut Moenir (2002:82) mengidentifikasi adanya faktor yang dianggap mempunyai pengaruh relatif yang sangat besar untuk mendukung pelayanan sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran merupakan kesadaran para pegawai pada segala tindakan terhadap segala tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas sehingga hasilnya dapat di harapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.
2. Faktor aturan dalam arti ketaatan dan penggunaan kewenangan bagi pelaksanaan hak, kewajiban, dan tanggung jawab. Adanya pengetahuan dan pengalaman yang memadai serta kemampuan berbahasa yang baik dengan pemahaman pelaksanaan tugas yang cukup. Adanya kedisiplinan (disiplin waktu dan disiplin kerja).
3. Faktor organisasi merupakan alat atau sistem yang memungkinkan berjalanya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan yaitu pendapatan pegawai berfungsi sebagai pendukung pelayanan, pendapatan yang cukup

akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

5. Faktor keterampilan tugas dalam arti kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
6. Faktor sarana yang di perlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

B. Kependudukan

Kependudukan berdasarkan Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yaitu yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi, kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan. Kependudukan merupakan kata besar penduduk yang artinya adalah orang yang tinggal di daerah tersebut dengan mempunyai landasan hukum seperti surat resmi bukti kewarganegaraan jika ingin menetap di daerah tersebut.

Berdasarkan keputusan Menteri Dalam Negeri No.54 Tahun 1999 tentang pedoman penyelenggaraan penduduk disebutkan bahwa pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran atau pencatatan penduduk serta perubahannya, yang meliputi pendaftaran dan pencatatan kelahiran, perkawinana, perceraian, kematian dan mutasi penduduk, kartu tanda

keluarga, kartu tanda penduduk, akta pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan.

C. Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kewenangan dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti – bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu didominasi untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang

Berdasarkan Undang – undang No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Akta kelahiran dijadikan bukti bagi seorang anak sebagai pemenuhan hak anak oleh Negara. Serta memiliki manfaat :

1. Memudahkan anak mengikuti kegiatan pendidikan formal, berbagai macam kompetisi yang didasarkan pada kelompok usia serta memperoleh ijazah legal.
2. Untuk mendapatkan dokumen yang berdasarkan pada usia seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.

3. Sebagai bukti hubungan secara hukum antara anak dan orang tua kandung. Berdasarkan hukum dapat dijadikan bukti sebagai permasalahan yang menyangkut hukum waris dan hukum keluarga
4. Menjamin kepastian hukum nama, kewarganegaraan, asal – usul serta usia anak.
5. Memastikan data hubungan silsilah keluarga yang berguna untuk mencegah pernikahan sedarah dan memperkuat dokumen medis anak.

D. Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran

Akta Kelahiran merupakan tanda kenal lahir yang harus di miliki seseorang anak ketika di lahirkan. Akta ini di keluarkan Pemerintah sebagai surat keterangan bahwa anak tersebut merupakan penduduk dan warga Negara dari wilayah Pemerintahan tersebut. Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Terdapat dua jenis Akta yaitu sebagai berikut :

1. Akta yang di buat berdasarkan laporan kelahiran yang di sampaikan dalam batas waktu selambat lambatnya 60 (enam puluh) hari sejak kelahirannya
2. Akta Kelahiran yang di buat berdasarkan kelahiran yang melampaui batas 60 (enam puluh) hari sejak kelahirannya

pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan keputusan kepala instansi pelaksana setempat.

Proses pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Berkas
2. Memasukan Data Dalam Komputer
3. Pengecekan Data dan diparaf oleh Pemeriksa Data
4. Penandatanganan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Distempel atau dicap
6. Menyerahkan Akta Kelahiran Kepada Pemohon

Akta Kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan Negara. Akta Kelahiran kemudian di catat dan di simpan di Dinak Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang anak tersebut tentang kepastian hukum anak itu sendiri.

Akta Kelahiran seorang anak mempunyai beberapa fungsi, ntara lain sebagai berikut :

- Sebagai wujud pengakuan Negara mengenai status individu, status perdata, dan status kewarganegaraan seseorang.
- Sebagai dokumen/bukti sah mengenai identitas seseorang.

- Sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain, misalnya ijazah.
- Masuk sekolah TK sampai perguruan tinggi.
- Melamr pekerjaan, termasuk menjadi anggota TNI dan POLRI.
- Pmbuatan KTP, KK dan NIK.
- Pembuatan SIM.
- Pembuatan pasport.
- Pengurusan beasiswa.
- Pengurusan pensiun bagi pegawai.
- Melaksanakan pencatatan perkawinan.
- Melaksanakan ibadah haji.
- Pengurusan kematian.
- Pengurusan perceraian.
- Pengirisan pengakuan anak.
- Pengurusan pengangkatan anak/adopsi.
- Mengurus hak ahli waris
- Mengurus asuransi
- Mengurus tunjangan keluarga

Persyaratan yang harus di penuhi seorang untuk pengurusan Akta Kelahiranya berdasarkan pada peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

1) Persyaratan untuk mendapatkan Akta Kelahiran adalah sebagai berikut :

1. Surat Kelahiran Dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran
2. Nama Anak
3. Identitas Saksi Kelahiran
4. KK Orang Tua
5. KTP Orang Tua
6. Surat Nikah

2) Sedangkan tata cara dalam pencatatan akta kelahiran adalah sebagai berikut :

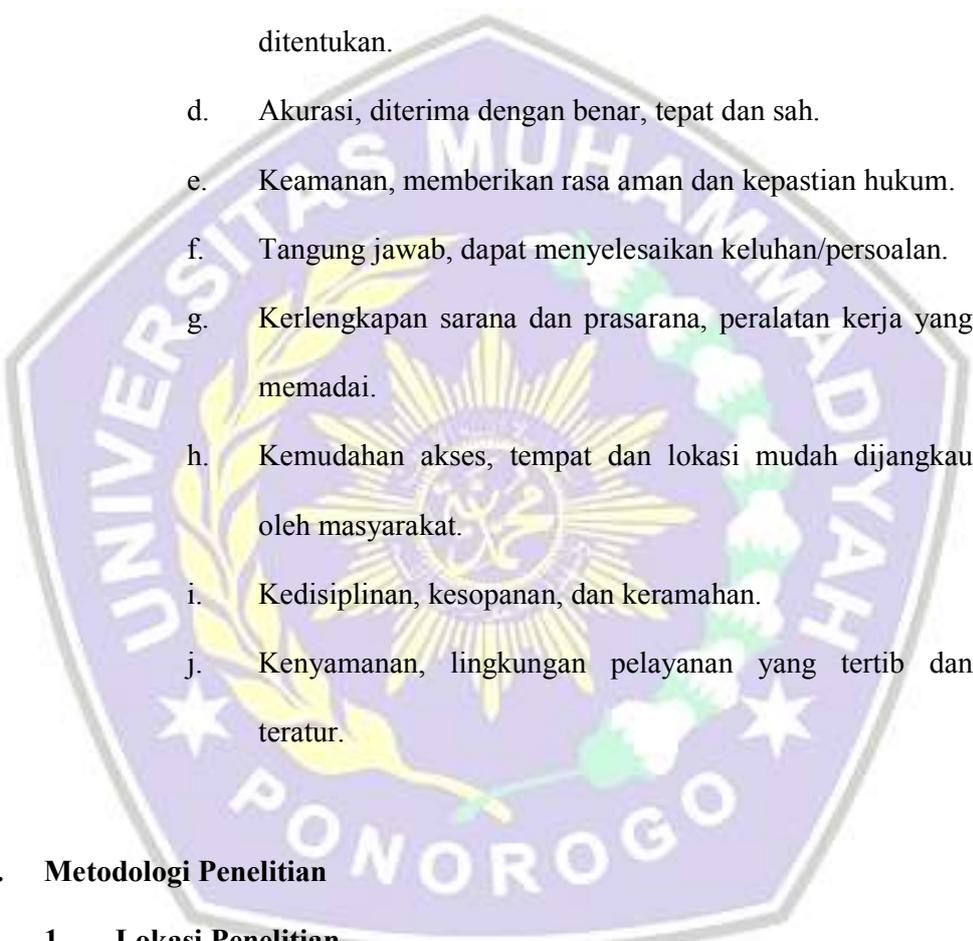
- Mengisi surat formulir keterangan kelahiran dengan menunjukkan persyaratan pembuatan Akta Kelahiran kepada petugas registrasi di kantor Desa/Kelurahan.
- Formulir surat keterangan kelahiran di tanda tangani oleh pemohon dan di ketahui oleh Kepala Desa/ Lurah.
- Kepala Desa/ Lurah berkewajiban meneruskan formulir surat keterangan kepada UPTD instansi pelaksana untuk di terbitkan kutipan Akta Kelahiran.
- Dalam hal UPTD instansi pelaksana tidak ada, Kepala Desa/Lurah menyampaikan ke kecamatan untuk meneruskan formulir surat keterangan kelahiran kepada instansi kelahiran kepada instansi pelaksana.

- Pejabat Pencatatan Sipil pada instansi pelaksana mencatat dalam register Akta Kelahiran dan menerbitkan Akta Kelahiran dan menyampaikan kepada Kepala Desa/Lurah atau kepada pemohon.

G. Definisi Oprasional

Definisi oprasional merupakan merupakan petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur suatu variable yang merupakan uraian atau petunjuk dari konsep yang sudah ada dan di rumuskan ke dalam bentuk suatu indikator variable agar dapat memudahkan oprasionalisasi dalam suatu penelitian. Pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dapat di ukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Indikator pelayanan publik menurut keputusan KEPMENPAN nomor 63 Tahun 2003 meliputi :
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya Pelayanan
 - d. Produk Pelayanan
 - e. Sarana dan Prasarana
 - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
2. Indikator prinsip pelayanan publik menurut keputusan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

- 
- a. Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit.
 - b. Kejelasan, persyaratan teknis dan administratif dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta rincian biaya pelayanan.
 - c. Kepastian waktu, diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
 - d. Akurasi, diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan, memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tangung jawab, dapat menyelesaikan keluhan/persoalan.
 - g. Kerlengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja yang memadai.
 - h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat.
 - i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
 - j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur.

H. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan pada beberapa pertimbangan :

- a. Lokasi yang sesuai dengan masalah yang diangkat peneliti yaitu mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran, peneliti sering berkomunikasi dengan para staf pada lokasi penelitian sehingga dapat memudahkan dalam penelitian dan dengan harapan mampu memberikan masukan dan saran kepada peneliti.
- b. Adanya kesesuaian masalah yang dialami mengenai pembuatan akta kelahiran diantaranya yaitu mengenai masalah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap publik yang terkadang tidak sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada seperti waktu pengerjaan yang tidak sesuai dan biaya pelayanan yang tidak menentu.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah dengan pendekatan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki tingkat kritisisme yang lebih dalam semua proses penelitian (Burhan Bugin, 2009:5) Dengan metode penelitian kualitatif penulis mempunyai mengembangkan pemikiran yang lebih luas saat berinteraksi dengan objek penelitian sehingga dapat lebih memperdalam kajian dalam penelitian. Metode penelitian ini di pilih

agar peneliti ingin mengetahui dan memahami serta mendapatkan gambaran fenomena yang terjadi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data atau informasi yang digunakan sebagai bahan penelitian. Dalam sebuah penelitian dibutuhkan data – data yang kemudian di olah dan dijadikan kesimpulan dari permasalahan yang diteliti. Untuk mengumpulkan informasi tersebut penulis mengumpulkan data dengan beberapa cara :

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu pengumpulan data dengan mendapatkan informasi secara langsung dari informan yang bersangkutan langsung mengenai bahan yang diteliti. Pengumpulan data dengan wawancara juga dilakukan peneliti untuk langsung mendapatkan informasi yang sesuai dengan rumusan permasalahan maka wawancara dilakukan dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo serta masyarakat selaku pemohon kepengurusan akta kelahiran.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi atau pengamatan dengan pencatatan langsung lapangan yaitu pencatatan yang berisi pokok-pokok informasi yang telah diperoleh peneliti selama melakukan wawancara maupun pengamatan langsung lapangan. Observasi ini dilakukan untuk lebih mengamati secara akurat hal-hal yang terjadi mengenai pelaksanaan atas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

c. Dokumentasi

Untuk mendapatkan data maupun informasi secara langsung yaitu dengan membaca dokumen – dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini peneliti membaca langsung kumpulan data – data dan berdasarkan pada buku lain yang juga berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

d. Studi Kepustakaan

Peneliti menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, peraturan-peraturan, tesis, ketetapan-ketetapan sumber-sumber tertulis cetak maupun elektronik. Teknik ini dilakukan untuk mendukung keakuratan saat pengumpulan data.

4. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang penting dalam penelitian, karena dengan analisis data inilah data yang di kerjakan dan di manfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil mendapatkan kebenaran yang di ajukan dalam penelitian. Teknik analisis data adalah proses pengaturan urutan data mengorganisasikan dalam suatu pola, kategori dan suatu urutan daftar (Milles dan Hubberman) dengan prosedur sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Dilakukan dengan cara mencari data yang diperlukan terhadap berbagai jenis data dan bentuk data yang ada di lapangan, kemudian melaksanakan pencatatan data di lapangan.

b. Reduksi Data

Apabila data sudah terkumpul langkah selanjutnya adalah mereduksi data. Mereduksi data berarti merangkum. Memilih hal yang pokok, menfokuskan pada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari apabila diperlukan.

c. Penyajian data

Dengan penyajian data maka data akan lebih terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Selain itu dengan adanya penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau Verification ini didasarkan pada reduksi data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

5. Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan orang yang di wawancarai untuk memberikan keterangan tentang informasi yang akan diteliti. Adapun informan yang dipilih adalah dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Informasi dipilih dan ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu yang menyangkut dengan objek penelitian. Adapun informan yang akan dipilih untuk dijadikan narasumber :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

- b. Kepala Bidang Pencatatan Sipil.
- c. Para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang bersangkutan dengan penelitian.
- d. Masyarakat selaku pemohon pelayanan pembuatan akta kelahiran.

