

# PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

Siti Anisa<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.*

*Metode menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Faktor pendukung dan faktor penghambat. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen. Teknik analisis data menggunakan model interaktif.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, yaitu dari Prosedur Pelayanan berdasarkan alur proses prosedur yang ada, Waktu Penyelesaian berdasarkan lamanya waktu pemproses, Biaya Pelayanan berdasarkan Perda Nomor 14 Tahun 2009, Produk Pelayanan berdasarkan produk yang dihasilkan, Sarana dan Prasarana berdasarkan fasilitas yang tersedia, Kompetensi petugas Pemberi Pelayanan berdasarkan kebidangan masing-masing. Faktor pendukung pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adanya dasar hukum yang jelas dan sah adanya kesiapan dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan dan faktor penghambatnya yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dengan pentingnya Akta kelahiran, kurangnya sarana pembangkit tenaga listrik yang tersedia.*

**Kata Kunci :** *Prosedur Pelayanan, Penerbitan Akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : chaanisahamaran@gmail.com

## **Pendahuluan**

Dalam rangka menunjang pembangunan masyarakat Indonesia secara seutuhnya, pelaksanaannya harus dilakukan secara bertahap, berencana, dan berdasarkan skala prioritas. Untuk mencapai tujuan tersebut pembangunan lebih diarahkan kepada pembangunan daerah. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, yaitu pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dan dalam penyelenggaraannya diharapkan aparatur pemerintahan dapat mendukung pembangunan tersebut secara efektif.

Hal ini ditegaskan dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang Pokok-pokok Kepegawaian yaitu pegawai negeri berkedudukan sebagai aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, Pemerintahan dan Pembangunan. Salah satu tugas pokok kepegawaian dalam hal ini para aparatur pelaksana atau pegawai adalah menangani masalah kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda, bahwa penyelenggaraan pendaftaran penduduk merupakan bagian sistem informasi manajemen kependudukan. Manajemen kependudukan adalah keseluruhan aspek kegiatan pendaftaran, pengelolaan, dan penyajian informasi data penduduk termasuk penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat-surat keterangan kependudukan.

Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 2 Ayat 1 menyebutkan Setiap anak berhak atas perlindungan oleh orang tua, keluarga, masyarakat, dan Negara. Salah satu hal penting yang melekat pada diri kita adalah Akta Kelahiran. Akta Kelahiran menjadi isu global dan sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan seseorang. Dari yang dikemukakan maka jelas bahwa peraturan daerah yang telah ditetapkan tersebut telah mengatur pelaksanaan pendaftaran pembuatan akte kelahiran, dan apabila terdapat pelanggaran didalamnya maka akan ada sanksi yang diberlakukan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda diperoleh gambaran sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran yang dilakukan tidak sesuai dengan prosedur yang ada, contohnya instansi terkait masih bersedia melayani pembuatan Akta Kelahiran yang melalui jasa calo atau oknum

pelaksana instansi yang tidak bertanggung jawab dengan persyaratan tidak lengkap.

2. Waktu penerbitan Akta Kelahiran yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu 7 hari masa kerja.

Minimnya pengetahuan masyarakat atas perlengkapan persyaratan pembuatan Akta Kelahiran yang telah ditetapkan untuk memperoleh Akta Kelahiran, karena persyaratan dianggap masyarakat terlalu rumit atau terkesan berbelit-belit menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus Akta Kelahiran.

### ***Perumusan Masalah***

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Secara teoritis : Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian serta studi lebih lanjut terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dalam pengembangan konsep-konsep pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan petugas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
2. Secara praktis : Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi kepada pemerintah kota khususnya pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda, dalam mengembangkan cara-cara yang praktis dan efektif dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam penerbitan Akta Kelahiran agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Pengertian Pelayanan***

pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan ( Moenir dalam Pasolong 2007 : 128).

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2013 : 5)

### ***Standar Pelayanan Publik***

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan, dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil***

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah yang ditetapkan oleh Undang-undang No.23 Tahun 2006, yang merupakan Instansi Pelaksana yang menangani urusan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai wewenang menerbitkan dokumen-dokumen negara seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

### ***Penerbitan Akta Kelahiran***

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam Bab V Pencatatan Sipil pasal 27 dan

28, setiap kelahiran bayi, orang tua bayi wajib melaporkan kejadian kelahiran pada instansi pelaksana paling lambat 60 hari setelah hari kelahiran.

### ***Definisi Konsepsional***

Adapun yang menjadi definisi konsepsional dalam penelitian ini ialah; Pelayanan penerbitan akta kelahiran adalah proses pemenuhan kebutuhan konsumen terhadap dokumen negara mengenai pencatatan kelahiran yang di terbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dengan standar pelayanan yang meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan juga Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

#### ***Fokus Penelitian***

1. Pelayanan penerbitan akta kelahiran, sebagai berikut :
  - a) Prosedur pelayanan,
  - b) Waktu penyelesaian,
  - c) Biaya pelayanan,
  - d) Produk pelayanan,
  - e) Sarana dan prasarana,
  - f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

#### ***Jenis Data***

1. Data Primer  
Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari informan yaitu :
  - a. Informan kunci yaitu Kepala Bidang Akta Kelahiran dan Kematian Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda
  - b. Informannya yaitu staf pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian yang ditentukan secara *purposive sampling*.
  - c. Informan lainnya yaitu masyarakat yang ditentukan dengan cara *accidental sampling*.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Dalam penelitian ini data sekunder diambil dari dokumen-dokumen yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Studi kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu observasi dan wawancara (*interview*).

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif menurut Miles dkk (2014:31-33) yang mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penyimpulan / Verifikasi (*Conclusions : Drawing / Verifying*)

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda***

#### ***Prosedur Pelayanan***

Prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan : prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi. Namun beberapa petugas disana masih belum mencukupi kriteria Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yang artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### ***Waktu Penyelesaian***

Waktu penyelesaian telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran, namun dalam pelaksanaannya masih tidak maksimal, yaitu masih sering terdapat keterlambatan dalam penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran.

#### ***Biaya Pelayanan***

Biaya pelayanan dalam penerbitan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria kejelasan biaya pelayanan publik dan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2009 bahwa segala biaya yang diperlukan bagi pelaksana penyelenggara Sistem Informasi Administrasi Kependudukan diibebankan pada Anggaran

pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Samarinda.

### ***Produk Pelayanan***

Produk yang dihasilkan dalam pembuatan Akta Kelahiran sudah tepat, benar dan sah. Adapun produk pelayanannya berupa Kutipan Akta kelahiran yang berupa kertas berukuran A3, spesifiknya terdapat serat pengaman yang memantulkan 2 warna yaitu warna biru dan hijau dan hanya dapat dilihat dengan sinar UV (Ultra Violet) kemudian terdapat juga gambar lambang Garuda Pancasila sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003. Dengan demikian diketahui bahwa produk pelayanan penerbitan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah dan memiliki legalitas atau kepastian hukum. Hanya saja produk yang dihasilkan untuk kualitas ketahanannya sangat kurang karena mudah terbakar, robek dan rusak. Oleh karena itu produk yang dihasilkan dan diserahkan kepada pemohon hanya berupa Kutipan Akta Kelahiran namun tetap memiliki legalitas dan kepastian hukum.

### ***Sarana dan Prasarana***

Sarana dan prasarana dalam pelayanan penerbitan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan penerbitan Akta Kelahiran. Hanya saja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih memiliki kekurangan daya listrik, sehingga apabila sarana diperlukan untuk menyala semua maka akan terjadi penurunan daya listrik yang mengakibatkan mati listrik di Dinas. Dan kemudian juga ketika terjadi pemadaman listrik, sarana pelayanan untuk input data dan sebagainya dihentikan sehingga sebagian pelayanan dihentikan sementara.

### ***Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan***

Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah ditempatkan sesuai pada bidang keahliannya masing-masing. 105 orang pegawai sudah terlihat cekatan dalam pelayanan dan terampil menggunakan komputer berbasis online. Namun masih ditemukan pegawai yang tidak tepat waktu kembali ke Dinas setelah jam istirahat sehingga pelayanan tertunda dan membuat masyarakat menunggu jam selesai istirahat mereka lebih lama. Sehingga dengan demikian, kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah memenuhi standar pelayanan publik, walaupun untuk tingkat kedisiplinan petugas masih ada yang tidak sesuai dengan bentuk pelayanan publik.

### ***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanann Penerbitan Akta Kelahiran***

Dalam penyelenggaraan pembuatan Akta Kelahiran masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap proses pelayanan bisa berjalan baik atau tidak.

1. Faktor yang mendukung ialah ;
  - a. Adanya dasar hukum yang sudah jelas dan sah guna menunjang dan menjamin pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran dapat berjalan dengan maksimal. Dasar hukum tersebut antara lain : Peraturan Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil, Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda, Peraturan Walikota Samarinda Nomor 24 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
  - b. Selain itu kesiapan petugas pelaksana dalam melaksanakan pelayanan Akta Kelahiran. Karena petugas pelaksana yang siap tentu saja akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
  - c. Letak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang mudah dijangkau oleh masyarakat karena terletak di tengah Kota Samarinda.
2. Faktor yang menghambat meliputi ;
  - a. Kurangnya kedisiplinan pegawai yang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
  - b. Kurangnya kesadaran masyarakat dengan pentingnya Akta kelahiran, hal ini dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran setelah melewati batas wajib lapor kejadian kelahiran yaitu 60 hari setelah hari kelahiran, dan masih belum mengetahui informasi prosedur pembuatan Akta Kelahiran.
  - c. Walaupun sarana dan prasarana sudah mencukupi standar pelayanan tetapi Dinas kependudukan kekurangan alat pembangkit tenaga listrik yang tersedia, karena ketika sewaktu-waktu terjadi pemadaman listrik di daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagian proses pelayanan akan dihentikan sementara menunggu sambungan listrik normal kembali.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian melalui penyajian data diperoleh kesimpulan yang merupakan hasil wawancara dengan key informan, informan dan dari hasil



laporan tertulis, dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

1. Prosedur pelayanan telah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan. Prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi.
2. Kemudian pada Waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran telah memiliki kejelasan waktu penyelesaian yang sudah disusun dan ditetapkan. Namun belum memenuhi kepastian waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran.
3. Biaya pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kejelasan biaya pelayanan publik yaitu tidak ada pemungutan biaya sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2009.
4. Produk pelayanan Akta Kelahiran telah memenuhi Prinsip Pelayanan Publik, yaitu, Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah dan memiliki legalitas atau kepastian hukum.
5. Sarana dan prasarana dalam pelayanan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria yang terdapat dalam prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan telah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan tetapi pada saat tertentu petugas masih bisa bersikap tidak memuaskan masyarakat.

Adapun faktor pendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda antara lain :

1. Adanya dasar hukum yang sudah jelas, Kesiapan petugas pelaksana dalam melaksanakan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran,
2. serta telah memadainya sarana dan prasarana pendukung pelayanan penerbitan Akta Kelahiran.

Dan kemudian faktor penghambat pelaksanaan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda antara lain :

1. Kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai pada jam kerja,
2. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki Akta Kelahiran dan memahami informasi tentang prosedur/mekanisme pembuatan Akta Kelahiran.

### **Saran**

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda perlu meningkatkan pengawasan dan sanksi yang tegas, seperti memberi Surat Peringatan hingga melakukan pemecatan, agar dapat memaksimalkan kinerja 105 orang pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Kota Samarinda, dan dikemudian hari oknum pegawai yang tidak disiplin dapat mempertanggungjawabkan tugas mereka masing-masing terutama pada saat jam kerja berlangsung.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebaiknya melakukan pemeriksaan rutin pada ketersediaan blangko akta kelahiran agar tidak terjadinya kehabisan blanko dan menumpuknya berkas permohonan akta kelahiran sehingga membuat penerbitan akta kelahiran tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
  3. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dirasa cukup, namun perlu adanya penambahan dalam sarana penunjang pelayanannya seperti mesin genset agar ketika adanya pemadaman listrik di daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beberapa proses pelayanan tetap bisa berjalan dan tetap memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang masih bersedia menunggu.
  4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda perlu menjalin hubungan kerjasama yang lebih baik dengan instansi terkait (Rt, kelurahan, kecamatan dan masyarakat) dalam hal mensosialisasikan pentingnya akta kelahiran bagi masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran terutama anak bayi agar kedepannya tidak ada masalah seperti pendaftaran sekolah dan lainnya.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rhineka Cipta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Miles, Mathew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta. UI Press.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Rohidi, Tjetjep Rohendi, 2009. *Analisis Data Kualitatif Tentang Metode-metode Baru*, Cetakan I UI-Press, Jakarta
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta : Pembaruan

- Sinambela. Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfa Beta
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Lukman Offset Y PAPI.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang : CV. Citra Malang

### ***Dokumen-dokumen***

- Undang-undang Republik Indonesia Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang Pokok-pokok Kepegawaian
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007, Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 05 Tahun 2009 Tentang Retribusi Biaya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Tahun 2014
- Rencana Strategi (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Tahun 2010-2015
- Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Tahun 2014