

# PROSES DAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA SAMARINDA

**Dalika Sulfiana<sup>1</sup>**

## **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai Proses dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dapat dilihat dari proses dan penerapan standar operasional prosedur yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Prosedur pelayanan berfungsi untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Waktu penyelesaian berfungsi untuk menetapkan waktu pembuatan akta kelahiran. Kompetensi petugas pemberi pelayanan berfungsi untuk melayani masyarakat dengan disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensi yang ada. Tujuan proses dan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan akta kelahiran ialah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, diantaranya proses pembuatan akta kelahiran.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, SOP, Akta Kelahiran*

## **Pendahuluan**

Sesuai dengan amanah dalam UU Pelayanan Publik tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus membentuk Standar Pelayanan sesuai dengan Pasal 20 ayat 1 yaitu penyelenggara berkewajiban menyusun dan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [dalikasulfiana944@gmail.com](mailto:dalikasulfiana944@gmail.com)

menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sering kali terkendala dengan lemahnya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur Negara. Maka sangat diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima.

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah memberi pedoman pelayanan seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu salah satu alat manajemen untuk meningkatkan produktivitasnya. SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis berupa tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses bisnis tertentu.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik dari aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan suatu keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, karena hal ini merupakan salah satu bagian dari tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintah. Hal ini dipertegas dengan dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia, pelayanan prima kepada masyarakat tertuang dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman Pelayanan Publik.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan (Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003).

Seperti yang diketahui Akta Kelahiran adalah catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara jelas, serta status kewarganegaraan anak. Pada prinsipnya akta kelahiran hanyalah sebuah catatan administratif. Di anggap penting karena data yang ada dalam akta kelahiran dapat digunakan sebagai bukti jati diri bagi si anak, sehubungan dengan hak waris atau klaim asuransi dan pengurusan hal-hal administratif lainnya seperti tunjangan keluarga, paspor, KTP, SIM, pengurusan perkawinan, perijinan, dan lain-lain.

Proses dan penerapan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaannya masih belum terlaksana dengan baik, dikarenakan masih mengalami kendala-kendala dalam pelaksanaannya seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara pembuatan akta kelahiran sehingga harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratannya, ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran, pelayanan yang terlalu berbelit-

belit dengan alasan sesuai prosedur yaitu penyesuaian data satu dengan data yang lain seperti nama orang tua dalam kartu keluarga harus sama dengan buku nikah dan nama tidak boleh disingkat dan sebagainya.

Dengan penjelasan yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui bagaimana proses dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Untuk itu, maka peneliti mengambil penelitian dengan judul “Proses dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Good Governance***

Istilah “Kepemerintahan” atau dalam bahasa Inggris “governance” yaitu “the act, fact, manner of governing,” berarti : “Tindakan, fakta, dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan.” Dengan demikian “Governance” adalah suatu kegiatan (proses), sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman dalam Sedarmayanti (2004:2) bahwa governance merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Thoha (2003:63) yang dimaksud dengan *Good Governance* merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen, yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*), atau *civil society* dan usahawan (*business*), yang berada disektor swasta.

### ***Administrasi***

Simon (2004:346) mendefinisikan Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Nawawi (2003:5) mendefinisikan Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut Syafiie dkk (2003:4) Administrasi adalah penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

### ***Reformasi Birokrasi***

Utomo (2007:205) Reformasi Birokrasi adalah perubahan yang terencana yang akan memungkinkan terjadinya proses perubahan yang *continue*, dengan agenda yang jelas dan nyata. Perubahan-perubahan tersebut diarahkan pada revisi yang menyeluruh baik dari tataran normatif, hingga teknis operasional. Nilai-nilai ideal birokrasi yang dicanangkan hendaknya

mampu menjadi landasan kuat berlangsungnya perubahan dari waktu ke waktu. Suaedi dan Bintoro Wardiyanto (2010:67) menyebutkan bahwa pada era reformasi, birokrasi dituntut untuk berubah sikap dan perilaku agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Perubahan-perubahan sosial yang terjadi baik yang berlangsung cepat (revolusi) maupun yang berlangsung dengan lambat (evolusi) menuntut pada organisasi birokrasi untuk dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan tersebut.

### ***New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS)***

NPM (*New Public Management*) adalah suatu sistem manajemen desentralisasi dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti *controlling*, *benchmarking* dan *lean management*. Bagi yang lain, NPM dipahami sebagai privatisasi sejauh mungkin atas aktivitas pemerintah.

*New Public Management* (NPM) ini telah mengalami berbagai perubahan orientasi menurut Ferlie, Ashbuerner, Fitzgerald dan Pettegrew dalam Keban (2004 : 25), yaitu :

1. Orientasi *The Drive* yaitu mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.
2. Orientasi *Downsizing and Decentralization* yaitu mengutamakan penyerdehanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat
3. Orientasi *in search of Excellence* yaitu mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi
4. Orientasi *Public Service* yaitu menekankan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi “*user*” dan warga masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka menekankan “*social learning*” dalam pemberian pelayanan publik dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

### ***Konsep***

Mardalis (2007:47) konsep yang dimaksudkan pula untuk menjelaskan makna dan maksud dari teori yang dipakai atau menjelaskan kata-kata yang mungkin masih abstrak pengertiannya di dalam teori tersebut. Pasolong (2012:77) konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (dalam Kep.Menpan 63 Tahun 2003) .

Dalam Dwiyanto (2005:236) bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, yaitu warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan akta kelahiran, KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB) dan sebagainya.

### ***Pengertian Pelayanan***

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 tahun 1993). Moenir (2006:26) mengemukakan bahwa Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

### ***Standar Operasional Prosedur (SOP)***

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional, Standar adalah spesifik teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Standarisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan, dan merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak.

Muhammad Ali (2000:325) “prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan” Menurut Amin Widjaja (1995:83) :prosedur adalah sekumpulan bagan yang saling berkaitan misalnya : orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu”.

### ***Pengertian Akta Kelahiran***

Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen hasil pencatatan sipil yang meregistrasi setiap kelahiran sebagai peristiwa kependudukan. Akta kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran dicatat dan disimpan di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan. Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang anak, tentang kepastian hukum si anak itu sendiri. Dalam peraturan Menteri dalam Negeri (2008:62)

Akta kelahiran adalah akta/catatan otentik 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. (dalam Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No. 6 Tahun 2012).

### ***Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil***

Dalam buku Pengantar Ilmu Kependudukan edisi revisi Said Rusli (2012:136) menyebutkan bahwa pengertian penduduk adalah jumlah orang yang bertempat tinggal di suatu wilayah pada waktu tertentu dan merupakan hasil proses-proses demografi yaitu kelahiran (fertilitas), kematian (mortalitas), dan perubahan tempat tinggal (migrasi).

Dalam Kamus Hukum Subekti dan R. Tjitrosoedibio (1979:22) mengatakan Catatan Sipil adalah suatu lembaga yang ditugaskan untuk memelihara daftar-daftar atau catatan-catatan guna pembuktian status atau peristiwa-peristiwa penting bagi para warga negara seperti kelahiran, perkawinan, kematian.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti. Sebagaimana jenis penelitian ini, peneliti akan menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan penerapan standar operasional prosedur dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
4. Faktor yang menghambat dan mendukung Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

### **Hasil Penelitian**

#### ***Proses dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda***

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

Di dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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 suatu pelayanan, prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbeli-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2005:236) bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan akta kelahiran, KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB) dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda tentang Prosedur Pelayanan pembuatan akta kelahiran, setiap masyarakat atau pemohon yang ingin membuat Akta Kelahiran yang baru harus melewati tahapan pengajuan permohonan yang harus dilakukan oleh yang bersangkutan langsung maupun dikuasakan. Langkah awal yang dilakukan oleh pemohon adalah mengajukan surat pengantar peristiwa kelahiran dari dokter, bidan, atau penolong kelahiran yang asli dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Kemudian Setelah pemohon mengajukan permohonan dan telah memenuhi persyaratan untuk membuat akta kelahiran, pemohon dapat menyerahkan berkas kepada staf yang menangani akta kelahiran untuk di periksa. Pemeriksaan berkas ini sangat penting untuk mengetahui apakah semua persyaratan sudah dilengkapi oleh pemohon. Dari sebagian penjelasan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa masyarakat-masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Akta Kelahiran tidak mengalami tingkat kesulitan yang cukup tinggi, sebab masyarakat-masyarakat yang mengurus pembuatan Akta Kelahiran sudah mengerti dengan Prosedur yang telah di buat.

### ***Waktu Penyelesaian***

Jika tidak ada permasalahan dan persyaratan lengkap serta semua data sesuai, maka pengurusan dapat selesai dalam jangka waktu 2 hari. Sedangkan penyelesaian pembuatan akta kelahiran, berdasarkan UU No. 23 tahun 2006, adalah selama 30 hari kerja.

Waktu penyelesaian pelayanan; Keterbukaan, artinya prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta; Efisiensi, artinya: 1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait; Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani; Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam waktu penyelesaian masih belum dapat di katakan prima karena berbeda penyelesaian Akta Kelahiran masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini waktu penyelesaian pelayanan tergantung dari persiapan dan kelengkapan berkas yang di bawa oleh pemohon. Adapun waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran yang tertera di dalam SOP ( Standar Operasional Prosedur ) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu selama 5 hari kerja. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada masyarakat.

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

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; Kenyamanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dari segi pengetahuan pegawai sudah cukup baik pelayanannya terhadap masyarakat yang sedang membuat Akta Kelahiran. Kemudian dalam hal keahlian, pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah cukup ahli dalam melaksanakan pekerjaannya. Karena sebelumnya sudah diberikan arahan dan masukan terlebih dahulu agar meningkatkan keahlian/*skill* pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan sikap pegawai sudah cukup



baik, hal ini dibenerkan oleh staf bagian Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Namun berbeda dengan masyarakat yang menyatakan sikap yang diberikan dari pegawai pada saat proses pelayanan kurang baik. Karena masih ada pegawai yang kurang ramah dalam melayani masyarakat.

### ***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat***

Didalam Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran tentu saja ada faktor pendukung yang dapat membantu selesainya dalam prosedur pembuatan akta kelahiran. Faktor pendukung dari Prosedur Akta Kelahiran adalah adanya dasar hukum dan SOP yang jelas dan sah agar mempermudah masyarakat serta petugas dalam melakukan prosedur pembuatan akta kelahiran agar para staf dapat memahami dan mengetahui ketentuan-ketentuan peraturan tentang pembuatan akta kelahiran. Selain dasar hukum, fasilitas sarana dan prasarana juga mendukung dalam pembuatan akta kelahiran, petugas akta kelahiran sudah memiliki komputer masing-masing dan petugas yang menangani sudah sesuai dengan bidang masing-masing.

Hal utama yang menjadi faktor pendukung terlaksananya pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan baik yakni kondisi peralatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda yang telah didukung oleh sistem komputer dan jaringan yang disebut dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dalam setiap data kependudukan telah terekam secara online, sehingga memudahkan dalam proses pencarian dan perekaman data.

Dalam Prosedur Pembuatan Akta Keahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda tidak selamanya berjalan lancar. Ada kalanya didalam proses tersebut terdapat kendala atau hambatan dalam menjalankan prosedur. Kendala atau hambatan merupakan sesuatu yang harus dihadapi tentunya dalam menjalankan prosedur sebagaimana mestinya.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, penulis menemukan kendala - kendala atau hambatan yang dihadapi dalam prosedur pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut :

#### **a. Kendala Teknis**

Salah satu kendala yang dialami petugas dalam pembuatan akta kelahiran adalah kendala teknis, dimana petugas dalam menjalankan tugasnya untuk memproses akta kelahiran menjadi terlambat, karena proses pembuatan akta kelahiran sangat bergantung pada listrik dan koneksi jaringan internet. Selain itu pelayanan yang digunakan rata-rata adalah peralatan elektronik.

#### **b. Kendala Non Teknis**

Kendala non teknis adalah kendala yang tidak ada kaitannya dengan peralatan dan fasilitas pembuatan akta kelahiran. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya partisipasi masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga pegawai mengembalikan berkasnya kembali kepada pemohon, hal ini menjadi terhambatnya proses pembuatan akta kelahiran pada Disdukcapil. Sering terjadi bahwa pihak Disdukcapil menerima berkas permohonan pembuatan Akte Kelahiran tidak lengkap sehingga pihak pencatatan kelahiran mengembalikan kembali berkas tersebut dan apabila berkas tersebut sudah masuk ke pencatatan kelahiran, maka pihak pencatatan akan mengembalikan berkas tersebut.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses dan penerapan SOP pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda terlaksana dengan baik.
  - a. Dalam proses dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda telah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar prosedur yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.
  - b. Pelayanan prima dalam konteks waktu penyelesaian belum dapat dikatakan prima, karena ada beberapa dokumen akta kelahiran yang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sehingga penyelesaian akta kelahiran berbeda-beda antara masyarakat satu dengan yang lainnya. Hal ini terlihat pada prosedur yang ada, yakni umumnya memakan waktu selama 5 (lima) hari kerja jika berkas lengkap, namun ada beberapa *Informan* yang mengatakan waktu penyelesaiannya lebih dari 5 (lima) hari kerja.
  - c. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dapat dinilai dari pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang berdasarkan hasil penelitian sudah cukup baik, walaupun masih ada sikap dan perilaku yang kurang baik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat dan mendukung proses dan penerapan SOP pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda.
  - a. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam pembuatan akta kelahiran, yakni peralatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda telah didukung oleh sistem komputerisasi dan jaringan, serta kualitas sumber daya manusia yang handal.
  - b. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pembuatan akta kelahiran, secara eksternal dimana masyarakat yang mengurus akta kelahiran umumnya tidak menyiapkan berkas secara lengkap sehingga proses pembuatan akta kelahiran tidak bisa dilanjutkan, serta terdapat

perbedaan identitas dari dokumen pendukungnya, sehingga dokumen pendukung tersebut harus di validasi terlebih dahulu. Dan penghambat yang umum terjadi biasanya disebabkan karena adanya kerusakan pada jaringan server pada sistem informasi administrasi kependudukan (SI AK), sehingga proses pelayanan pembuatan akta kelahiran harus menunggu hingga jaringan kembali normal.

### **Saran**

1. Membuat papan pengumuman yang berisi tata cara prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan pejabat yang bertanggungjawab
2. Meningkatkan transparansi atau keterbukaan informasi publik. Mengenai standar operasional prosedur pelayanan (SOP), informasi mengenai pembuatan akta kelahiran yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda dan informasi lain yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda serta situs website yang juga bisa digunakan untuk menyampaikan kritik atau saran dari masyarakat apabila mereka malu untuk menyampaikan kritik dan sarannya secara langsung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. Selain itu, situs website tersebut juga memuat informasi perbaikan atau perubahan yang telah dilakukan yang datang dari kritik atau saran masyarakat, sehingga kinerja dan manfaatnya dapat dirasakan semua pihak.
3. Perlu dilakukannya sosialisasi secara intensif dan masif kepada masyarakat luas terkait pentingnya pembuatan akta kelahiran, serta penjelasan tentang prosedur standar pembuatan akta kelahiran guna meminimalisir keberadaan calo/makelar/pihak ketiga dalam pembuatan akta kelahiran. Seperti dengan membuat brosur ataupun dipajangnya gambar tahapan-tahapan pembuatan akta kelahiran.

### **Daftar Pustaka**

- Ali, Muhammad. 2000. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung : Angkasa.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moenir, H.A. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir, H.A. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Rusli, Said. 2012. *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Jakarta
- Sedarmayanti, M.Pd. Prof. Dr. Hj. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik). Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja*

- Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)***. Bandung : Mandar Maju.
- Simon. A. Herbert. 2004. ***Perilaku Administrasi, (Suatu Studi Tentang Proses Pengembalian Keputusan dalam Organisasi Administrasi)***. Jakarta : Bumi Aksara
- Subekti dan R. Tjitrosoedibio. 1979. ***Kamus Hukum***. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Syafiie, Inu, Tandjun, Djamaludin, dan Modeong, Supardan. 2003. ***Ilmu Administrasi Publik***. Jakarta : Rineka Cipta.
- Utomo, Warsito. 2006. ***Administrasi Publik Baru Indonesia : Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik***. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

***Dokumen – Dokumen:***

KEPMENPAN No. 81 tahun 1993.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Masyarakat Indonesia.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional.