

# **PROSES PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DAN KARTU KELUARGA DI DISDUKCAPIL KOTA SAMARINDA**

**Zul karnain<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda. Untuk Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda. Adapun variabel penelitian yang diteliti adalah Pengajuan Permohonan, Pembuatan, Penandatanganan dan Pengesahan serta Penerbitan. Metode penelitian yang mengambil data dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan studi kepustakaan, penelitian lapangan, observasi dan wawancara dengan pihak yang berhubungan langsung dengan Proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda*

***Kata Kunci : Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

## **Pendahuluan**

Negara Republik Indonesia merupakan negara kesatuan yang demokrasi. Demokrasi pada hakekatnya merupakan sistem pemerintahan yang berasal dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Salah satu wujud dari penerapan demokrasi di Indonesia saat ini adalah pemberian hak sekaligus wewenang otonomi dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, yang dalam hal ini penyelenggaraan pemerintah serta pembangunan ada di daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh.

Dalam rangka melaksanakan fungsi utama yang dimaksud, diperlukan aparatur pemerintah sebagai pelaksana. Oleh karena itu para aparatur negara hendaknya perlu dibekali kemampuan melayani.

Hal tersebut yang mendasari dibentuknya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Selain itu, dengan Administrasi Kependudukan, hak-hak administrasi seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan Masyarakat dapat terpenuhi.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: zmidun@gmail.com

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada bagian tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Kota Samarinda sebagai ibukota provinsi Kalimantan Timur dengan luas administratif berjumlah 718 km<sup>2</sup>, penduduk yang berjumlah 928.644 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduknya 5 s.d 7% setiap tahun. Maka mengingat pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk Pemerintah Kota Samarinda harus menyelenggarakan administrasi kependudukan dengan sebaik-baiknya. Karena administrasi penduduk termasuk salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Samarinda berupaya meningkatkan mutu pelayanan dengan membebaskan biaya retribusi atas setiap urusan yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan dan hal ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota No. 31 Tahun 2006 Tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP.

Dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di Kota Samarinda pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga terdapat masih banyak warga yang enggan mengurus sendiri dengan alasan malas mengantri, sibuk dengan pekerjaan masing-masing dan jauhnya jarak bagi yang tinggal jauh dari pusat kota menuju kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda, membuat oknum warga yang memiliki kelebihan dalam hal finansial lebih memilih kepada seseorang yang memiliki akses kedekatan dengan instansi dan berani membayar lebih terkait proses pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga menyebabkan sering adanya pemberian ucapan terima kasih dalam bentuk uang kepada oknum masyarakat yang telah membantu mengurus atau membuatkan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Bahkan ada sebagian laporan masyarakat pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda meminta biaya administrasi kepada

masyarakat yang membuat Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda, sedangkan dalam Peraturan Walikota Samarinda No. 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP. Hal ini jelas dengan sah secara hukum bahwa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga bebas biaya retribusi pembuatan, yang menjadikan salah satu kebijakan pemerintah tidak berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Apalagi pemerintah pusat telah mensahkan aturan yang melarang instansi dan oknum masyarakat yang melakukan transaksi diluar dari konteks dan fungsi sebagai aparatur negara melalui Kepmenpan No. 37 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan, menjelaskan :

1. Dilarang melakukan transaksi dan atau menggunakan asset instansi untuk kepentingan pribadi, keluarga atau golongan.
2. Dilarang menerima dan atau memberi hadiah atau menfaat dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan jabatan dalam kaitannya dengan mitra kerja, penyedia barang dan jasa.
3. Dilarang menerima dan atau member barang, parcel, uang, setara uang atau dalam bentuk apapun pada hari raya keagamaan.
4. Dilarang mengizinkan pihak ketiga member sesuatu dalam bentuk apapun kepada penyelenggara Negara.
5. Dilarang menerima *refund* dan keuntungan pribadi lainnya yang melebihi dan atau bukan haknya dari hotel atau pihak manapun juga dalam rangka kedinasan atau hal-hal yang dapat menimbulkan potensi benturan kepentingan.
6. Dilarang bersikap diskriminatif, tidak adil untuk memenangkan penyedia barang atau jasa, rekanan atau mitra kerja tertentu dengan maksud untuk menerima imbalan jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan golongan.
7. Dilarang memanfaatkan data dan informasi rahasia instansi untuk kepentingan pihak lain.
8. Dilarang baik langsung maupun tidak langsung dengan sengaja turut serta pemborongan, pengadaan, dan persewaan, yang ada saat dilakukan perbuatan, untuk seluruh atau sebagian ditugaskan untuk mengurus atau mengawasi.
9. Membuat pernyataan potensi benturan kepentingan apabila mempunyai hubungan keluarga sedarah dalam hubungan keluarga inti dengan penyelenggara negara.

Dari pernyataan Kepmenpan No. 37 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan, diatas masyarakat sendiri telah dihimbau untuk tidak memberikan imbalan dalam bentuk apapun dan penyelenggara negara seperti Disdukcapil Kota Samarinda juga tidak boleh menerima apalagi memaksa untuk meminta imbalan tersebut yang memang bukan dari hak dalam jabatannya.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan, dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan akan layanan yang sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

### ***Indikator Pelayanan Publik***

Dalam buku Dwiyanto (2005:147) salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Apabila kita meminjam pendapat Levine, maka produk dari pelayanan publik dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

- a) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
- b) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### ***Administrasi Kependudukan***

Menurut Silalahi (2002:6) administrasi adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungannya yang timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.

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

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pelayanan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### ***Sistem***

Teori Sistem dipetakan oleh George Ritzer pada paradigma fakta sosial. Maksudnya adalah penggunaan teori ini dikhususkan pada masalah-masalah sosial yang berkaitan dengan nilai-nilai, institusi/pranata-pranata sosial yang mengatur dan menyelenggarakan eksistensi kehidupan bermasyarakat. Sistem sendiri merupakan suatu kesatuan dari elemen-elemen fungsi yang beragam, saling berhubungan dan membentuk pola yang mapan. Hubungan antara elemen-elemen sosial tersebut adalah hubungan timbal balik atau hubungan dua arah.

Menurut Kamus Webster, Sistem merupakan satu kesatuan (*unity*) yang kompleks yang dibentuk oleh bagian yang berbeda-beda (*diserve*) yang masing-masing terikat pada rencana yang sama atau berkontribusi untuk tujuan yang sama.

Hick (1995:6) mengatakan sistem sebagai sekumpulan komponen yang saling berinteraksi dan beroperasi didalam suatu batasan. Pembatas akan menyaring setiap jenis dan tingkat masukan dan keluaran antara sistem dan lingkungannya. Dan Ryans (1981:5) mengatakan Sistem adalah gabungan dari elemen-elemen (objek, manusia, informasi dan lain sebagainya) yang saling dihubungkan oleh suatu proses atau struktur, dan berfungsi sebagai kesatuan organitatoris dalam usaha menghasilkan sesuatu.

### ***Prosedur***

Moekijat (1990:435) mendefinisikan prosedur sebagai serangkaian tugas yang saling berhubungan, yang merupakan urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan. Sedangkan menurut Gie (2009:29) prosedur merupakan rangkaian metode-metode yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dibidang ketatausahaan yang biasanya dilakukan oleh lebih dari satu orang.

bahwa prosedur adalah suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan beberapa orang dari suatu bagian/instansi yang termasuk didalamnya langkah-langkah tetap dalam penanganan secara beragam dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan yang terjadi berulang-ulang.

Prosedur sangat erat kaitannya dengan sistem dan operasional kerja. Menurut Moenir (2001:105), sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tidak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanisme organisasi, sedangkan prosedur adalah rincian dinamika mekanisme sistem. Jadi, tanpa sistem, prosedur tidak ada landasan berpijak untuk berkiprah, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan.

Tidak semua cara dapat diartikan sebagai suatu sistem, hanya yang ada didalam lingkungan organisasi saja yang biasanya diistilahkan sebagai suatu sistem. Dapat dikatakan bahwa lapangan berperannya prosedur, sistem dan operasional kerja adalah organisasi.

Prosedur terbagi menjadi dua yaitu, prosedur tertulis dan tidak tertulis, tetapi karena prosedur adalah sebagian dari langkah-langkah kerja suatu sistem yang memberikan petunjuk menurut jenis, macam, serta jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, oleh sebab itu prosedur perlu untuk diketahui oleh orang-orang yang berhubungan dengan prosedur tersebut, maka dari itu prosedur lebih bersifat tertulis.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan beberapa orang dari suatu bagian/instansi yang termasuk didalamnya langkah-langkah tetap dalam penanganan secara beragam dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan yang terjadi berulang-ulang.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Menurut Nawawi (1998:9) mengatakan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang berbeda. Huberman dan Miles mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai *model interaktif*. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu: (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin- menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Miles dan Huberman, 2007)

### **Proses pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda**

Proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda adalah suatu rangkaian kegiatan pelayanan dilakukan oleh Kantor Disdukcapil Kota Samarinda untuk menerbitkan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga, kedua dokumen kependudukan ini sebagai bukti legitimitasi diri yang menyatakan bahwa seorang individu atau kelompok adalah seseorang penduduk tetap yang mendiami suatu wilayah yang merupakan bagian dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berkaitan dengan

tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu untuk mengetahui proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga pada Kantor Disdukcapil Kota Samarinda, maka penulis telah menyajikan hasil penelitian, yaitu :

**a. *Pengajuan Permohonan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

Dalam pengajuan permohonan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga pihak dari Disdukcapil Kota Samarinda sudah memberikan arahan kepada pemohon serta petunjuknya yang sudah jelas salah satunya dengan memberikan brosur permohonan kepada pemohon yang ingin membuat Akta Kelahiran maupun Kartu Keluarga. Hal ini tujuannya agar memudahkan masyarakat sebagai pemohon dan upaya dari pemerintah sendiri sebagai pemberi pelayanan yang dalam hal ini Disdukcapil Kota Samarinda untuk memuaskan pelayanan. Walaupun masih terdapat beberapa masyarakat yang kebingungan dalam pengajuan permohonan tetapi upaya pemerintah dalam hal ini Disdukcapil Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan dirasa sudah sangat maksimal.

**b. *Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

Pembuatan Dokumen Kependudukan seperti Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga dalam hal ini Pemerintah Kota Samarinda telah berupaya dalam meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan terhadap masyarakat serta alat pengawasan dan pengendalian data kependudukan yang akurat. Bahwa sesuai dengan amanat dan semangat otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggung jawab serta untuk meningkatkan peran serta masyarakat atas pembangunan daerah maka Pemerintah Kota Samarinda yang berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap kebutuhan dasar masyarakat atas Administrasi Kependudukan maka diterbitkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP yang dalam hal ini pembebasan retribusi yaitu pembebasan pembayaran untuk biaya pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP. Akan tetapi, menurut pengamatan peneliti masih banyak oknum masyarakat yang memiliki kelebihan dalam hal finansial menggunakan jasa seseorang yang memiliki kedekatan hubungan terhadap orang-orang Disdukcapil Kota Samarinda, sehingga menjadikan oknum masyarakat tersebut memberikan ucapan terima kasih dalam bentuk uang. Selain itu, masih ada warga yang dimintai biaya atas pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga oleh pegawai Disdukcapil Kota Samarinda seperti biaya sukarela dan didalam pembuatan Akta Kelahiran ada jasa saksi-saksi dari pihak Disdukcapil Kota Samarinda. Hal ini membuat salah satu kebijakan dari pemerintah tidak berjalan dengan sesuai peraturan yang ada dan menghambat pengimplementasian kebijakan pemerintah.

***c. Penandatanganan dan Pengesahan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

Dalam penandatanganan dan pengesahan masyarakat tidak terlibat, hal ini dikarenakan yang memiliki wewenang dalam mengesahkan Dokumen Kependudukan termasuk Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga adalah Kepala Dinas, sedangkan para staf yang menangani pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga memiliki tugas memverifikasi data pemohon.

***d. Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

Penerbitan Akta Kelahiran dilakukan di Disdukcapil Kota Samarinda yang dimana jika semua berkas pemohon telah dipenuhi dan memenuhi syarat dengan setelahnya di tandatangani oleh Kepala Dinas maka Akta Kelahiran sudah dapat diterbitkan. Berbeda dengan penerbitan Kartu Keluarga yang dapat diurus langsung oleh pemohon ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda untuk di tandatangani oleh Kepala Dinas, karena dalam pencetakan Kartu Keluarga sendiri dilakukan oleh pihak Kecamatan, terdapat juga sebagian warga yang lebih memilih mengambil Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan masing-masing wilayah pemohon tanpa harus pergi ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda.

**Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditentukan yaitu bagaimana proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

Pengajuan permohonan dalam proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda dapat dikatakan tidak ada masalah berarti karena sebagian masyarakat sudah mengerti dalam proses pengajuannya itu sendiri apalagi pemohon diberikan brosur pembuatan Akta Kelahiran maupun Kartu Keluarga bagi masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan tersebut oleh Disdukcapil Kota Samarinda.

Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga dalam prosesnya masyarakat masih ada yang kebingungan dalam proses pembuatannya dikarenakan informasi yang diterima pemohon masih sangat minim apalagi didalam formulir pembuatan Akta Kelahiran tidak terdapat pembuatan Kartu Keluarga yang baru, dan hal ini membuat sebagian masyarakat yang kebingungan merasa kecewa. Masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi seperti jaringan terputus dan mati lampu yang menghambat proses pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Dalam proses pembuatan Akta Kelahiran sendiri peneliti masih menemukan pungutan-pungutan biaya yang tidak jelas baik itu dari pihak Disdukcapil Kota Samarinda maupun masyarakat yang membantu pemohon dalam pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga.

Penandatanganan dan pengesahan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda, penandatanganan tersebut dilakukan oleh pejabat yang berwenang adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Samarinda dan tidak dapat di kuasakan oleh siapa pun, dan masyarakat hanya bertugas sebagai pemenuhan berkas-berkas yang digunakan sebagai persyaratan dalam proses pembuatan dokumen kependudukan.

Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda terdapat perbedaan penerbitan antara kedua dokumen kependudukan tersebut, untuk Akta Kelahiran dapat diterbitkan dan diambil oleh pemohon secara langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda setelah waktu penyelesaian yang ditentukan. Sedangkan untuk Kartu Keluarga pemohon dapat langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda untuk di verifikasi dan ditandatangani serta disahkan setelah Kartu Kelurga dicetak di Kantor Kecamatan setempat. Pemohon dapat juga menitipkan ke pihak Kecamatan dan dikembalikan lagi ke Kantor Kecamatan setempat.

### **Rekomendasi**

Perlunya diperjelas lagi persyaratan yang ada di dalam format formulir pembuatan Akta Kelahiran seperti pembuatan Kartu Keluarga yang baru, kartu keluarga yang sudah terdapat nama anak dari pemohon. Hal ini agar tidak terjadi kebingungan lagi oleh masyarakat.

Perlu adanya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda untuk memberikan pemberitahuan, pengumuman dan informasi yang lebih jelas lagi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui langkah-langkah pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda seperti pemberian selebaran pengumuman tentang pembuatan dokumen kependudukan pada setiap rumah Ketua RT yang ada di wilayah Kota Samarinda agar tidak terjadi kesalah pahaman antara masyarakat sebagai pemohon dan Disdukcapil Kota Samarinda sebagai pemberi pelayanan dan segala bentuk kebijakan dari pemerintah harus lebih disosialisasikan secara merata keseluruh lapisan masyarakat di lingkungan wilayah Kota Samarinda agar kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan benar dan jika kedapatan oknum masyarakat yang memberi imbalan akan diberikan sanksi yang tegas seperti tidak dilayani oleh pihak Disdukcapil Kota Samarinda atau membuat surat pernyataan agar tidak mengulangi kesalahannya, serta untuk pihak Disdukcapil Kota Samarinda diberi teguran, sanksi, mutasi dan diberhentikan dalam instansi pemerintahan sesuai dengan Kepmenpan No. 37 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan.

Perlu adanya penambahan jumlah sarana yang menunjang dalam pemberian pelayanan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda serta juga perawatan rutin pada sarana dan prasarana yang telah ada seperti jenset yang memadai jika terjadi mati lampu, dan jika terdapat gangguan sever seperti jaringan rusak maka perlu adanya seorang tenaga ahli cepat tanggap yang dapat memperbaiki kerusakan jaringan sehingga proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Bagi Pemerintah Kota Samarinda sebaiknya perlu diperhatikan lagi dan memberi dukungan yang lebih dalam semua proses pembuatan dokumen kependudukan terutama dalam hal renovasi Kantor Disdukcapil lama di jl. Milono yang anggarannya segera dicairkan agar dapat mempercepat pembangunannya dan semua fasilitas-fasilitasnya sudah lebih menunjang dibandingkan pada bangunan terdahulu yang gedung kantor sudah tidak dapat menampung para pemohon administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda sehingga kenyamanan masyarakat Kota Samarinda dalam menerima pelayanan dapat terpenuhi.

### **Daftar Pustaka**

- Aisyah, Siti. 2005. *Studi Tentang Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*. Skripsi. Tidak di Publikasikan
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rieneka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Gie, The Liang. 2002. *Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Nur Cahaya.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif)*. Yogyakarta. UII Press Yogyakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Moekijat.1990. *Administrasi Perkantoran*. Bandung. CV. Mandar Maju
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Raho, Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern*. Bandung: Alfabeta
- Ritzer, George. 2009. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Yogyakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Rusli, Said. 2012. *Pengantar Ilmu Kependudukan Edisi Revisi*. Jakarta: Pustaka LP3ES
- Silalahi, Ulbert. 2002. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesido
- Silalahi, Ulbert. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Unpar Press
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

### **Dokumen-dokumen**

- Anonim, 1945. *Undang- undang Dasar tahun 1945*.
- \_\_\_\_\_,2004. *UU RI Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan daerah*.
- \_\_\_\_\_,2004. *UU RI Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- \_\_\_\_\_,2009. *UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

- \_\_\_\_\_,2002.*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 58/Kep/M.Pan/9/2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan*
- \_\_\_\_\_,2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/Kep/M. Pan/7/2003 Tentang Pelayanan Masyarakat Indonesia*
- \_\_\_\_\_,1999. *UU Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia*
- \_\_\_\_\_,2006. *Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP*

# **PROSES PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DAN KARTU KELUARGA DI DISDUKCAPIL KOTA SAMARINDA**

**Zul karnain<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda. Untuk Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda. Adapun variabel penelitian yang diteliti adalah Pengajuan Permohonan, Pembuatan, Penandatanganan dan Pengesahan serta Penerbitan. Metode penelitian yang mengambil data dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan studi kepustakaan, penelitian lapangan, observasi dan wawancara dengan pihak yang berhubungan langsung dengan Proses Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda*

***Kata Kunci : Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

## **Pendahuluan**

Negara Republik Indonesia merupakan negara kesatuan yang demokrasi. Demokrasi pada hakekatnya merupakan sistem pemerintahan yang berasal dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Salah satu wujud dari penerapan demokrasi di Indonesia saat ini adalah pemberian hak sekaligus wewenang otonomi dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, yang dalam hal ini penyelenggaraan pemerintah serta pembangunan ada di daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh.

Dalam rangka melaksanakan fungsi utama yang dimaksud, diperlukan aparatur pemerintah sebagai pelaksana. Oleh karena itu para aparatur negara hendaknya perlu dibekali kemampuan melayani.

Hal tersebut yang mendasari dibentuknya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Selain itu, dengan Administrasi Kependudukan, hak-hak administrasi seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan Masyarakat dapat terpenuhi.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: zmidun@gmail.com

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada bagian tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Kota Samarinda sebagai ibukota provinsi Kalimantan Timur dengan luas administratif berjumlah 718 km<sup>2</sup>, penduduk yang berjumlah 928.644 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduknya 5 s.d 7% setiap tahun. Maka mengingat pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk Pemerintah Kota Samarinda harus menyelenggarakan administrasi kependudukan dengan sebaik-baiknya. Karena administrasi penduduk termasuk salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Samarinda berupaya meningkatkan mutu pelayanan dengan membebaskan biaya retribusi atas setiap urusan yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan dan hal ini sudah diatur dalam Peraturan Walikota No. 31 Tahun 2006 Tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP.

Dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di Kota Samarinda pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga terdapat masih banyak warga yang enggan mengurus sendiri dengan alasan malas mengantri, sibuk dengan pekerjaan masing-masing dan jauhnya jarak bagi yang tinggal jauh dari pusat kota menuju kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda, membuat oknum warga yang memiliki kelebihan dalam hal finansial lebih memilih kepada seseorang yang memiliki akses kedekatan dengan instansi dan berani membayar lebih terkait proses pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga menyebabkan sering adanya pemberian ucapan terima kasih dalam bentuk uang kepada oknum masyarakat yang telah membantu mengurus atau membuatkan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Bahkan ada sebagian laporan masyarakat pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda meminta biaya administrasi kepada

masyarakat yang membuat Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda, sedangkan dalam Peraturan Walikota Samarinda No. 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP. Hal ini jelas dengan sah secara hukum bahwa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga bebas biaya retribusi pembuatan, yang menjadikan salah satu kebijakan pemerintah tidak berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Apalagi pemerintah pusat telah mensahkan aturan yang melarang instansi dan oknum masyarakat yang melakukan transaksi diluar dari konteks dan fungsi sebagai aparatur negara melalui Kepmenpan No. 37 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan, menjelaskan :

1. Dilarang melakukan transaksi dan atau menggunakan asset instansi untuk kepentingan pribadi, keluarga atau golongan.
2. Dilarang menerima dan atau memberi hadiah atau menfaat dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan jabatan dalam kaitannya dengan mitra kerja, penyedia barang dan jasa.
3. Dilarang menerima dan atau member barang, parcel, uang, setara uang atau dalam bentuk apapun pada hari raya keagamaan.
4. Dilarang mengizinkan pihak ketiga member sesuatu dalam bentuk apapun kepada penyelenggara Negara.
5. Dilarang menerima *refund* dan keuntungan pribadi lainnya yang melebihi dan atau bukan haknya dari hotel atau pihak manapun juga dalam rangka kedinasan atau hal-hal yang dapat menimbulkan potensi benturan kepentingan.
6. Dilarang bersikap diskriminatif, tidak adil untuk memenangkan penyedia barang atau jasa, rekanan atau mitra kerja tertentu dengan maksud untuk menerima imbalan jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan golongan.
7. Dilarang memanfaatkan data dan informasi rahasia instansi untuk kepentingan pihak lain.
8. Dilarang baik langsung maupun tidak langsung dengan sengaja turut serta pemborongan, pengadaan, dan persewaan, yang ada saat dilakukan perbuatan, untuk seluruh atau sebagian ditugaskan untuk mengurus atau mengawasi.
9. Membuat pernyataan potensi benturan kepentingan apabila mempunyai hubungan keluarga sedarah dalam hubungan keluarga inti dengan penyelenggara negara.

Dari pernyataan Kepmenpan No. 37 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan, diatas masyarakat sendiri telah dihimbau untuk tidak memberikan imbalan dalam bentuk apapun dan penyelenggara negara seperti Disdukcapil Kota Samarinda juga tidak boleh menerima apalagi memaksa untuk meminta imbalan tersebut yang memang bukan dari hak dalam jabatannya.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan, dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan akan layanan yang sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

### ***Indikator Pelayanan Publik***

Dalam buku Dwiyanto (2005:147) salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Apabila kita meminjam pendapat Levine, maka produk dari pelayanan publik dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

- a) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
- b) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### ***Administrasi Kependudukan***

Menurut Silalahi (2002:6) administrasi adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungannya yang timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.

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

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pelayanan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### ***Sistem***

Teori Sistem dipetakan oleh George Ritzer pada paradigma fakta sosial. Maksudnya adalah penggunaan teori ini dikhususkan pada masalah-masalah sosial yang berkaitan dengan nilai-nilai, institusi/pranata-pranata sosial yang mengatur dan menyelenggarakan eksistensi kehidupan bermasyarakat. Sistem sendiri merupakan suatu kesatuan dari elemen-elemen fungsi yang beragam, saling berhubungan dan membentuk pola yang mapan. Hubungan antara elemen-elemen sosial tersebut adalah hubungan timbal balik atau hubungan dua arah.

Menurut Kamus Webster, Sistem merupakan satu kesatuan (*unity*) yang kompleks yang dibentuk oleh bagian yang berbeda-beda (*diserve*) yang masing-masing terikat pada rencana yang sama atau berkontribusi untuk tujuan yang sama.

Hick (1995:6) mengatakan sistem sebagai sekumpulan komponen yang saling berinteraksi dan beroperasi didalam suatu batasan. Pembatas akan menyaring setiap jenis dan tingkat masukan dan keluaran antara sistem dan lingkungannya. Dan Ryans (1981:5) mengatakan Sistem adalah gabungan dari elemen-elemen (objek, manusia, informasi dan lain sebagainya) yang saling dihubungkan oleh suatu proses atau struktur, dan berfungsi sebagai kesatuan organitatoris dalam usaha menghasilkan sesuatu.

### ***Prosedur***

Moekijat (1990:435) mendefinisikan prosedur sebagai serangkaian tugas yang saling berhubungan, yang merupakan urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan. Sedangkan menurut Gie (2009:29) prosedur merupakan rangkaian metode-metode yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dibidang ketatausahaan yang biasanya dilakukan oleh lebih dari satu orang.

bahwa prosedur adalah suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan beberapa orang dari suatu bagian/instansi yang termasuk didalamnya langkah-langkah tetap dalam penanganan secara beragam dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan yang terjadi berulang-ulang.

Prosedur sangat erat kaitannya dengan sistem dan operasional kerja. Menurut Moenir (2001:105), sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tidak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanisme organisasi, sedangkan prosedur adalah rincian dinamika mekanisme sistem. Jadi, tanpa sistem, prosedur tidak ada landasan berpijak untuk berkiprah, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan.

Tidak semua cara dapat diartikan sebagai suatu sistem, hanya yang ada didalam lingkungan organisasi saja yang biasanya diistilahkan sebagai suatu sistem. Dapat dikatakan bahwa lapangan berperannya prosedur, sistem dan operasional kerja adalah organisasi.

Prosedur terbagi menjadi dua yaitu, prosedur tertulis dan tidak tertulis, tetapi karena prosedur adalah sebagian dari langkah-langkah kerja suatu sistem yang memberikan petunjuk menurut jenis, macam, serta jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, oleh sebab itu prosedur perlu untuk diketahui oleh orang-orang yang berhubungan dengan prosedur tersebut, maka dari itu prosedur lebih bersifat tertulis.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan beberapa orang dari suatu bagian/instansi yang termasuk didalamnya langkah-langkah tetap dalam penanganan secara beragam dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan yang terjadi berulang-ulang.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Menurut Nawawi (1998:9) mengatakan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang berbeda. Huberman dan Miles mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai *model interaktif*. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu: (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin- menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Miles dan Huberman, 2007)

### **Proses pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda**

Proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda adalah suatu rangkaian kegiatan pelayanan dilakukan oleh Kantor Disdukcapil Kota Samarinda untuk menerbitkan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga, kedua dokumen kependudukan ini sebagai bukti legitimitasi diri yang menyatakan bahwa seorang individu atau kelompok adalah seseorang penduduk tetap yang mendiami suatu wilayah yang merupakan bagian dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berkaitan dengan

tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu untuk mengetahui proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga pada Kantor Disdukcapil Kota Samarinda, maka penulis telah menyajikan hasil penelitian, yaitu :

**a. *Pengajuan Permohonan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

Dalam pengajuan permohonan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga pihak dari Disdukcapil Kota Samarinda sudah memberikan arahan kepada pemohon serta petunjuknya yang sudah jelas salah satunya dengan memberikan brosur permohonan kepada pemohon yang ingin membuat Akta Kelahiran maupun Kartu Keluarga. Hal ini tujuannya agar memudahkan masyarakat sebagai pemohon dan upaya dari pemerintah sendiri sebagai pemberi pelayanan yang dalam hal ini Disdukcapil Kota Samarinda untuk memuaskan pelayanan. Walaupun masih terdapat beberapa masyarakat yang kebingungan dalam pengajuan permohonan tetapi upaya pemerintah dalam hal ini Disdukcapil Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan dirasa sudah sangat maksimal.

**b. *Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

Pembuatan Dokumen Kependudukan seperti Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga dalam hal ini Pemerintah Kota Samarinda telah berupaya dalam meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan terhadap masyarakat serta alat pengawasan dan pengendalian data kependudukan yang akurat. Bahwa sesuai dengan amanat dan semangat otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggung jawab serta untuk meningkatkan peran serta masyarakat atas pembangunan daerah maka Pemerintah Kota Samarinda yang berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap kebutuhan dasar masyarakat atas Administrasi Kependudukan maka diterbitkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP yang dalam hal ini pembebasan retribusi yaitu pembebasan pembayaran untuk biaya pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP. Akan tetapi, menurut pengamatan peneliti masih banyak oknum masyarakat yang memiliki kelebihan dalam hal finansial menggunakan jasa seseorang yang memiliki kedekatan hubungan terhadap orang-orang Disdukcapil Kota Samarinda, sehingga menjadikan oknum masyarakat tersebut memberikan ucapan terima kasih dalam bentuk uang. Selain itu, masih ada warga yang dimintai biaya atas pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga oleh pegawai Disdukcapil Kota Samarinda seperti biaya sukarela dan didalam pembuatan Akta Kelahiran ada jasa saksi-saksi dari pihak Disdukcapil Kota Samarinda. Hal ini membuat salah satu kebijakan dari pemerintah tidak berjalan dengan sesuai peraturan yang ada dan menghambat pengimplementasian kebijakan pemerintah.

***c. Penandatanganan dan Pengesahan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

Dalam penandatanganan dan pengesahan masyarakat tidak terlibat, hal ini dikarenakan yang memiliki wewenang dalam mengesahkan Dokumen Kependudukan termasuk Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga adalah Kepala Dinas, sedangkan para staf yang menangani pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga memiliki tugas memverifikasi data pemohon.

***d. Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga***

Penerbitan Akta Kelahiran dilakukan di Disdukcapil Kota Samarinda yang dimana jika semua berkas pemohon telah dipenuhi dan memenuhi syarat dengan setelahnya di tandatangani oleh Kepala Dinas maka Akta Kelahiran sudah dapat diterbitkan. Berbeda dengan penerbitan Kartu Keluarga yang dapat diurus langsung oleh pemohon ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda untuk di tandatangani oleh Kepala Dinas, karena dalam pencetakan Kartu Keluarga sendiri dilakukan oleh pihak Kecamatan, terdapat juga sebagian warga yang lebih memilih mengambil Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan masing-masing wilayah pemohon tanpa harus pergi ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda.

**Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditentukan yaitu bagaimana proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

Pengajuan permohonan dalam proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda dapat dikatakan tidak ada masalah berarti karena sebagian masyarakat sudah mengerti dalam proses pengajuannya itu sendiri apalagi pemohon diberikan brosur pembuatan Akta Kelahiran maupun Kartu Keluarga bagi masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan tersebut oleh Disdukcapil Kota Samarinda.

Pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga dalam prosesnya masyarakat masih ada yang kebingungan dalam proses pembuatannya dikarenakan informasi yang diterima pemohon masih sangat minim apalagi didalam formulir pembuatan Akta Kelahiran tidak terdapat pembuatan Kartu Keluarga yang baru, dan hal ini membuat sebagian masyarakat yang kebingungan merasa kecewa. Masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi seperti jaringan terputus dan mati lampu yang menghambat proses pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Dalam proses pembuatan Akta Kelahiran sendiri peneliti masih menemukan pungutan-pungutan biaya yang tidak jelas baik itu dari pihak Disdukcapil Kota Samarinda maupun masyarakat yang membantu pemohon dalam pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga.

Penandatanganan dan pengesahan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda, penandatanganan tersebut dilakukan oleh pejabat yang berwenang adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Samarinda dan tidak dapat di kuasakan oleh siapa pun, dan masyarakat hanya bertugas sebagai pemenuhan berkas-berkas yang digunakan sebagai persyaratan dalam proses pembuatan dokumen kependudukan.

Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda terdapat perbedaan penerbitan antara kedua dokumen kependudukan tersebut, untuk Akta Kelahiran dapat diterbitkan dan diambil oleh pemohon secara langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda setelah waktu penyelesaian yang ditentukan. Sedangkan untuk Kartu Keluarga pemohon dapat langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Samarinda untuk di verifikasi dan ditandatangani serta disahkan setelah Kartu Kelurga dicetak di Kantor Kecamatan setempat. Pemohon dapat juga menitipkan ke pihak Kecamatan dan dikembalikan lagi ke Kantor Kecamatan setempat.

### **Rekomendasi**

Perlunya diperjelas lagi persyaratan yang ada di dalam format formulir pembuatan Akta Kelahiran seperti pembuatan Kartu Keluarga yang baru, kartu keluarga yang sudah terdapat nama anak dari pemohon. Hal ini agar tidak terjadi kebingungan lagi oleh masyarakat.

Perlu adanya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Samarinda untuk memberikan pemberitahuan, pengumuman dan informasi yang lebih jelas lagi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui langkah-langkah pembuatan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda seperti pemberian selebaran pengumuman tentang pembuatan dokumen kependudukan pada setiap rumah Ketua RT yang ada di wilayah Kota Samarinda agar tidak terjadi kesalah pahaman antara masyarakat sebagai pemohon dan Disdukcapil Kota Samarinda sebagai pemberi pelayanan dan segala bentuk kebijakan dari pemerintah harus lebih disosialisasikan secara merata keseluruh lapisan masyarakat di lingkungan wilayah Kota Samarinda agar kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan benar dan jika kedapatan oknum masyarakat yang memberi imbalan akan diberikan sanksi yang tegas seperti tidak dilayani oleh pihak Disdukcapil Kota Samarinda atau membuat surat pernyataan agar tidak mengulangi kesalahannya, serta untuk pihak Disdukcapil Kota Samarinda diberi teguran, sanksi, mutasi dan diberhentikan dalam instansi pemerintahan sesuai dengan Kepmenpan No. 37 Tahun 2012 Tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan.

Perlu adanya penambahan jumlah sarana yang menunjang dalam pemberian pelayanan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Samarinda serta juga perawatan rutin pada sarana dan prasarana yang telah ada seperti jenset yang memadai jika terjadi mati lampu, dan jika terdapat gangguan sever seperti jaringan rusak maka perlu adanya seorang tenaga ahli cepat tanggap yang dapat memperbaiki kerusakan jaringan sehingga proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Bagi Pemerintah Kota Samarinda sebaiknya perlu diperhatikan lagi dan memberi dukungan yang lebih dalam semua proses pembuatan dokumen kependudukan terutama dalam hal renovasi Kantor Disdukcapil lama di jl. Milono yang anggarannya segera dicairkan agar dapat mempercepat pembangunannya dan semua fasilitas-fasilitasnya sudah lebih menunjang dibandingkan pada bangunan terdahulu yang gedung kantor sudah tidak dapat menampung para pemohon administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Samarinda sehingga kenyamanan masyarakat Kota Samarinda dalam menerima pelayanan dapat terpenuhi.

### **Daftar Pustaka**

- Aisyah, Siti. 2005. *Studi Tentang Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*. Skripsi. Tidak di Publikasikan
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rieneka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Gie, The Liang. 2002. *Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Nur Cahaya.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif)*. Yogyakarta. UII Press Yogyakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Moekijat.1990. *Administrasi Perkantoran*. Bandung. CV. Mandar Maju
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Raho, Bernard. 2007. *Teori Sosiologi Modern*. Bandung: Alfabeta
- Ritzer, George. 2009. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Yogyakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Rusli, Said. 2012. *Pengantar Ilmu Kependudukan Edisi Revisi*. Jakarta: Pustaka LP3ES
- Silalahi, Ulbert. 2002. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesido
- Silalahi, Ulbert. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Unpar Press
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

### **Dokumen-dokumen**

- Anonim, 1945. *Undang- undang Dasar tahun 1945*.
- \_\_\_\_\_,2004. *UU RI Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan daerah*.
- \_\_\_\_\_,2004. *UU RI Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- \_\_\_\_\_,2009. *UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

- \_\_\_\_\_,2002.*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 58/Kep/M.Pan/9/2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan*
- \_\_\_\_\_,2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/Kep/M. Pan/7/2003 Tentang Pelayanan Masyarakat Indonesia*
- \_\_\_\_\_,1999. *UU Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia*
- \_\_\_\_\_,2006. *Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP*