

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Tentang Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan Akta Kelahiran Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana kita ketahui bahwa berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berbicara penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik sehingga secara *written rule* wajib menyusun standar pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah. III. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penyusunan standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mengikutsertakan masyarakat dan perwakilan tokoh masyarakat dalam proses penyusunan standar

pelayanan sehingga Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai aturan yang sudah disepakati bersama.⁴⁹ Maka dari itu, yang menjadi fokus dari skripsi ini adalah mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Mandailing Natal, yang sudah menetapkan standar pelayanan yang harus dipenuhi dan diketahui oleh masyarakat pada saat ingin mengurus pembuatan akta kelahiran.

Dalam pengurusan akta kelahiran, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit, Puskesmas, Penolong Kelahiran Asli baik itu dari bidan pengantar dari Desa/Kelurahan
2. Fotocopy KK orang tua
3. Fotocopy Akta Nikah/Buku Nikah orang tua.
4. Pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandiling Natal tidak dipungut biaya (gratis) baik pelaporan dilakukan sebelum atau sesudah kelahiran/umur 60 hari.

Adapun standar persyaratan dan prosedur pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal adalah sebagai berikut :

- a. Mengisi formulir yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersedia di kantor kelurahan atau langsung ke kantor Kabupaten, bermaterai 6000.
- b. Surat keterangan lahir dari dokter/ bidan penolong/puskesmas
- c. Surat kelahiran dari kelurahan/desa
- d. Fotocopy kartu keluarga atau KTP
- e. Fotocopy akta perkawinan atau surat nikah.

Sedangkan prosedur pembuatan akta kelahiran yaitu :

- 1) Pemohon datang langsung ke Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil tempatnya berdomisili.

⁴⁹ <https://dukcapil.ngawikab.go.id/standar-pelayanan-publik/>

- 2) Membawa berkas-berkas persyaratan ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 3) Mengisi formulir pendaftaran bermaterai yang sudah disediakan oleh petugas dan ditandatangani.
- 4) Menyerahkan berkas permohonan ke loket pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan, yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberi kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik mulai dari masyarakat. Aparatur penyelenggara harus memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat.

Selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, di dalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan bahwa terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik., terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu terdiri dari asas kepentingan umum, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas keprofesionalan, asas partisipatif, asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu, asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di dalam poin tentang Asas Kepentingan Umum yang berarti

pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Dalam kerangka pelayanan publik yang profesional sangat dibutuhkan, namun, hal inilah kadang kita jumpai, layaknya hanya sekedar teori, praktek di lapangan jauh yang diharapkan, misalnya dalam pengurus KTP dan akta kelahiran. Perbedaan dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari aspek psikologis yang ada dalam diri pelayanan publik, secara manusiawi sikap kekeluargaan ini sangat mengganggu terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat yang terkadang dapat memunculkan sikap diskriminatif.

B. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal

Setiap Masyarakat tentu membutuhkan suatu pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, walaupun pada kebiasaannya kebutuhan itu seringkali tidak pernah memenuhi harapan, karena secara empiris pelayanan publik yang sudah terlaksana dari waktu ke waktu sampai sejauh ini kerap kali memiliki beberapa kendala dalam setiap proses persyaratan yang dipenuhi. hal tersebut terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai masyarakat yang melayani bukannya dilayani. Hal ini menimbulkan beberapa pandangan yang kurang baik serta dapat berdampak buruk terhadap perkembangan kualitas kerja, salah satu yang menjadi penyebabnya adalah seperti tidak adanya upaya untuk peningkatan kualitas kerja yang sering terbengkalai dan tidak adanya pengembangan inovasi dalam pelayanan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di dalam setiap penempatannya masing-masing.

1. Respon Pegawai Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal mengenai isu-isu yang ada di dalam masyarakat terhadap sistem pelayanan pembuatan akta kelahiran yang ada di Disdukcapil

Mandailing natal melelahkan dan juga tidak ada kepastian kapan selesainya, serta permasalahan lainnya tersebut dijelaskan oleh bapak Sutan Parimpunan Alendawi Nasution, sebagai salah satu petugas dalam pembuatan akta kelahiran tersebut yakni mengatakan :

“Terkait waktu kapan penyelesaiannya, disdukcapil mandailing natal mengupayakan untuk menyelesaikan pembuatan akta kelahiran maksimal 14 hari penyelesaian, apabila tidak adanya kendala ataupun permasalahan baik itu dari masyarakatnya ataupun terkendala jaringan dari pusat yang tentu ada beberapa faktor yang menjadi penghambat yang dapat memperlambat kesiapan akta kelahiran, salah satunya yaitu kendala pada jaringan, SDM masyarakatnya, maksudnya disini yaitu mengenai kesalahan yang terjadi dalam persyaratan yang sudah ditetapkan oleh pihak pelayanan, ada beberapa dari masyarakat yang belum tahu apa-apa saja persyaratan untuk mengurus pembuatan akta kelahiran, padahal pihak dari disdukcapil sudah sering melakukan sosialisasi yang cukup di dalam masyarakat. Kurangnya sdm dari masyarakat, seperti misalnya dimintai surat keterangan kelahiran terkait dengan syarat-syarat dari pembuatan akta kelahiran, harusnya ada surat kelahiran resmi dari bidan, padahal semua persyaratan sudah sesuai dengan kepres.” (Wawancara Dengan Bapak Alendawi Nasution Pada Tanggal 24 April 2024)

Syarat penerbitan akta kelahiran menurut kepres nomor 96 tahun 2018 adalah kartu keluarga (KK), ktp orang tua, pengisian formulir, surat keterangan lahir dan surat nikah orang tua (bagi yang tidak memiliki SPTJM/ surat pernyataan tanggung jawab mutlak yang dibuat oleh yang bersangkutan tentang kebenaran data kelahiran bagi yang sudah masuk di KK. Namun apabila tidak membawa KK, maka wajib membawa SPTJM, hal ini biasanya terjadi pada orang-orang yang lahir pada tahun 90-an sampai pada 2000-an dikarenakan peraturan mengenai hal tersebut sudah ada dibuat sejak tahun 2017. Bapak Asgor sebagai salah satu staf bagian pembuatan akta kelahiran mengatakan :

“Sedangkan mengenai prosedur pengajuan juga sudah seringkali dijelaskan bahwa untuk melakukan pembuatan akta kelahiran ada beberapa prosedur pengajuan yang harus dilaksanakan yaitu mulai dari proses penyeleksian berkas, kemudian dilanjutkan dengan pengentryan data yang dilakukan operator administrasi kependudukan, pengajuan penerbitan akta kelahiran oleh operator, verifikasi kelengkapan berkas, tanda tangan elektronik, pencetakan dokumen akta kelahiran, setelah dicetak kemudian diserahkan dan diperiksa kembali kebenarannya oleh pihak yang mengurus pembuatan akta kelahiran tersebut.”

“Kemudian mengenai kesalahan penulisan nama atau tempat lahir dari orang yang bersangkutan, biasanya ini terjadi karena surat keterangan kelahiran yang dimintai dari bidan itu beberapa ada yang salah, sedangkan untuk tempat lahir, sekarang peraturan tahun 2024 mengenai tempat lahir sudah ditetapkan di Mandailing Natal, jadi sesuai dengan yang ada di operator mengenai penulisan tempat lahir tersebut. Kami sebagai petugas pengurus akta kelahiran terus mengupayakan dan tentunya selalu diusahakan semaksimal mungkin, dan sering juga kami melakukan evaluasi setiap harinya agar kedepannya bisa bekerja dengan lebih baik lagi. Kami juga sudah melakukan sosialisasi di tiap-tiap daerah mengenai hal ini, agar masyarakat dapat mengurus apa-apa saja yang menjadi kebutuhan mereka dengan tepat waktu. Sosialisasi juga sudah dilakukan namun terkadang kepedulian dari masyarakat masih kurang meskipun sudah disosialisasikan, beberapa masyarakat beranggapan bahwa akta kelahiran itu belum diuruskan karna masih belum dibutuhkan, misalnya Ketika salah satu dari masyarakat yang anaknya mau sekolah, kemudian salah satu syarat pendaftarannya membutuhkan akta kelahiran disitulah baru diminta dan datang kemari baru diurus.” (Wawancara Dengan Bapak Asgor Pada Tanggal 24 April 2024)

Mengenai hal tersebut, memang tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada beberapa dari masyarakat yang belum paham mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pembuatan akta kelahiran yang berkitab kurangnya kelengkapan berkas yang diberikan menjadi penyebab lamanya kesiapan

pembuatan akta kelahiran, sehingga proses pengurusan tersebut menjadi melelahkan dan terkadang tidak ada kepastian. Isu-isu ini juga ditanggapi oleh pak Ridwan Nasution selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal mengatakan:

“Mengenai isu-isu tersebut, itu karena tidak lengkapnya persyaratan berkas yang dipenuhi, sehingga memperlama waktu penyelesaian, kalau semua berkas lengkap, jaringan bagus dan tidak ada masalah dengan operator maka akan cepat diselesaikan. Saya juga sering menekankan kepada semua para petugas disini agar kini pelayanan lebih ramah dengan memberikan senyuman kepada masyarakat, agar tidak ada yang beranggapan bahwa pelayanan di disdukcapil ini melelahkan dengan segala sikap para stafnya, saya juga membiarkan orang-orang baik itu siapa pun, tidak pandang bulu, saya membiarkan orang masuk dengan terbuka ke ruangan kerja saya, karena ya kami disini adalah sebagai pelayan dari masyarakat dengan segala kebutuhan masyarakat yang mereka perlukan.” (Wawancara Dengan Bapak Ridwan Nasution Selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Pada Tanggal 24 April 2024)

Terkait dengan inovasi yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mandailing Natal yang jarang sekali dilakukan oleh Disdukcapil lainnya menurut pak Ridwan Nasution selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal :

“Program jemput bola adalah si pihak petugas yang mendatangi masyarakat ke tempat-tempat tertentu, misalnya ada masyarakat yang sedang sakit atau disabilitas, jompo, maka petugas dari disdukcapil yang akan mendatangi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan berkas yang diperlukan, dengan membawa semua alat-alat yang akan diperlukan. Program jemput bola ini merupakan pelayanan langsung ke desa-desa untuk kecepatan, bukan hanya di kantor disdukcapil saja, dilihat dari kerendahan tiap-tiap tempat yang layak untuk diberikan pelayanan. Kalau misalnya tempat kediaman dari salah satu masyarakat ini termasuk tempat yang susah dijangkau oleh mobil, maka pihak

kami sudah menyediakan pasukan sepeda motor untuk mendatangi masyarakat tersebut. Prinsip saya, selesai berkas masyarakat dengan lengkap dan terselesaikan dengan mudah, agar bisa mengubah pola pikir masyarakat dan isu-isu yang tidak diinginkan terdengar Kembali, selama masa kepemimpinan saya terus mengusahakan semaksimal mungkin agar pelayanan di disdukcapil ini berjalan lebih efisien dan mengubah pola pikir masyarakat terhadap disdukcapil menjadi lebih baik dan ramah dan membangun citra yang baik dalam masyarakat.” (Wawancara Dengan Bapak Ridwan Nasution Selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Pada Tanggal 24 April 2024)

Jadi, program jemput bola tersebut adalah upaya yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil untuk meminimalisir masyarakat yang membuat akta kelahiran datang ke Disdukcapil Mandailing Natal sehingga antrian tidak begitu banyak. Salah satu Petugas Bernama bapak Rudi ketika mengetahui pernyataan lain mengenai kompetensi petugas pemberi pelayanan mengatakan :

“Semua pelayanan di disdukcapil, kalau memang berkasnya sudah selesai dilengkapi, maka semua akan diuruskan secepatnya agar masyarakatnya juga tidak menunggu terlalu lama dan bolak balik mendatangi disdukcapil, masalah mengenai biaya itu gratis, asal masyarakatnya mau datang, namun terkadang juga staf-staf pekerja disini kalau ada orang yang mengurus akta kelahiran ada orang yang mereka kenal suka mengedulunkan pembuatan akta kelahiran itu, namun tetap kami akan mengupayakan agar semua dapat terselesaikan dengan maksimal dan tidak ada kesalahan baik itu dalam penulisan nama, tempat kelahiran, dan hal-hal terkait akta kelahiran.”(Wawancara Dengan Bu Nila Sari Sebagai Staf Pembuatan Akta Kelahiran Pada Tanggal 24 April 2024)

Pernyataan lain juga dikemukakan oleh salah satu petugas Bernama bapak Sukri sebagai staf bagian pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Mandailing Natal mengatakan :

“Pihak dari disdukcapil juga sering mengadakan sosialisasi ke desa-desa mengenai persyaratan untuk pembuatan akta kelahiran ini, kami juga sudah mengadakan Pelayanan Three In One (3 In 1) yang dapat meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA), tergantung apa yang diminta oleh masyarakat. Pelayanan ini kami upayakan agar tidak memakan waktu yang lama dan tidak menggunakan biaya administrasi/gratis. Respon yang diberikan masyarakat terhadap Pelayanan Three In One (3 In 1) ini sebagian besar sudah memberikan respon positif. Dimana masyarakat dapat menerima 3 (tiga) sekaligus dokumen yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu identitas Anak (KIA). Pelaksanaan pelayanan ini didukung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal dengan melakukan sosialisasi dan bekerjasama dengan beberapa tempat yang sudah ditentukan.” (Wawancara Dengan Bapak Arianto Pada Tanggal 24 April 2024)

Bahwa proses pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal dilakukan selama 14-15 hari kerja. Walaupun telah ditetapkan waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran selama 15 hari kerja, namun terkadang pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Kabupaten Mandailing Natal yaitu sekitar 20 hari kerja. Keterlambatan tersebut bisa disebabkan oleh persoalan teknis, seperti kendala jaringan pada operator, kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana seperti komputer, generator, dan ruang tunggu yang memadai.

Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus terus berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu diharapkan kepada seluruh aparatur pemerintah baik yang berada di pusat maupun di daerah agar melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai yang diharapkan oleh seluruh bagian masyarakat. Masih banyak yang harus diperbaiki dari pelayanan publik di negara Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan salah satu dari pelaksanaan

publik tersebut yaitu di wilayah Kabupaten Mandailing Natal tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal.

Bentuk layanan yang diharapkan masyarakat dari pemerintah adalah ada kemudahan dalam pengurusan yang tidak lagi melelahkan, mengutamakan kepentingan Bersama dan mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pandang bulu ataupun pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan yang jujur, adil dan terbuka. Melalui aktivitas pelayanan yang efektif oleh pemerintah, maka akan berdampak positif bagi masyarakat. Dan dapat mengubah pola pikir masyarakat mengenai isu-isu yang marak terjadi kearah citra yang lebih baik lagi meskipun dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan masih banyak kendala dalam setiap penerapannya.

2. Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kab. Mandailing Natal

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, ada beberapa narasumber yaitu masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akta kelahiran dan menjadi salah satu objek penelitian didalam penelitian ini dalam mencari sebuah kebenaran yang ada di lapangan, antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Salah seorang narasumber yang bernama ibu ernita menjelaskan mengenai proses pembuatan akta kelahiran dan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran, beliau mengatakan :

“Mengenai pelayanan disana para petugas di bagian akta kelahiran cukup ramah, dan waktu pengerjaan juga cukup cepat dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, pelayanan kini lebih mudah dibandingkan dulu, terkadang kita dibuat bolak-balik kesana tanpa adanya kejelasan mengenai penyelesaian akta kelahiran, sampai masyarakat sendiri merasa jenuh dengan pelayanan yang seperti itu, tapi dibandingkan dengan sekarang cukup lebih mudah saja, mengenai persyaratan juga sudah cukup jelas dan bisa dipahami.” (Wawancara Dengan Bu Ernita Pada Tanggal 24 April 2024)

- b. Kemudian seorang ibu yang bernama fauziah pada saat pembuatan akta kelahiran, ketika ditanya tentang sistem pelayanan Disdukcapil Mandailing Natal mengatakan :

“Menurut saya petugas disini kurang teliti dalam penulisan nama akta kelahiran, padahal sudah saya lampirkan persyaratan dengan jelas, Ketika membuat akta kelahiran anak saya terjadi kesalahan penulisan namanya, jadi saya datang kembali lagi ke disdukcapil untuk memperbaiki kesalahan penulisan nama tersebut, saya bawa lagi berkas dengan nama yang sudah jelas saya berikan kepada petugas, setelah hasilnya keluar lagi, kesalahan penulisan nama anak saya tetap terjadi, mereka tidak mengerjakan kembali perbaikannya, hanya menerima berkas saya saja kemudian tetap itu-itu saja yang diberikan, dan tidak ada perbaikan nama yang saya ajukan.” (Wawancara Dengan Bu Fauziah Pada Tanggal 24 April 2024)

- c. Salah seorang bapak-bapak yang bernama pak yusuf pada saat mengurus akta kelahiran , ketika ditanya perihal sistem pelayanan Disdukcapil Mandailing Natal beliau mengatakan :

“Pelayanan disdukcapil sini sudah bagus, akan tetapi ada beberapa petugas yang belum disiplin mengenai waktu pengerjaan, jam 12 katanya waktunya istirahat, namun terkadang saya lihat kembali ke dalam masih berlanjut itu pelayanannya dan yang seharusnya jam 1 sudah mulai bekerja lagi akan tetapi ini ketika ditunggu bahkan sampai jam 2 lebih masih belum kembali juga, yang katanya lagi istirahat namun dibuat menunggu karena kurangnya perhatian dan disiplin. Kemudian saat waktunya sudah bekerja Kembali, itu kita terkadang yasudah dibiarkan saja menunggu, tidak ada aba-aba atau pertanda lain mengenai berkas, harus kita lah yang datang menanyakan lagi kembali bagaimana perkembangan mengenai kesiapan penyelesaian akta kelahirannya.”(Wawancara Dengan Bapak Yusuf Pada Tanggal 24 April 2024)

- d. Seorang ibu bernama hotma yang sedang mengurus pembuatan akta kelahiran ditanya tentang bagaimana prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran berkata :

“Setelah saya melengkapi berkas kemudian saya ke Disdukcapilnya, ambil nomor antrian dan menunggu giliran, setelah saya menyerahkan berkasnya ke petugas bagian pelayanan akta kelahiran, saya menunggu lagi tapi pada saat itu karna ada kenalan saya dari salah satu petugas disitu jadi saya tinggal menunggu sebentar lalu bisa mengambil saja karena saya butuh akta kelahirannya jadi yang cepat-cepat saja makanya saya hubungi kenalan saya tersebut.” (Wawancara Dengan Bu Hotma Pada Tanggal 24 April 2024)

- e. Ada salah seorang warga yang juga mengurus pembuatan akta kelahiran bernama ibu afifah yang pernah mengurus akta kelahiran juga, setelah ditanya tentang sistem pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal, beliau menyatakan :

“Pelayanan di Disdukcapil Mandailing Natal ini kurang maksimal, antrian yang sangat banyak dan juga prosedur untuk pembuatan akta kelahiran ada beberapa yang saya masih bingung, mereka tidak memberikan penjelasan yang baik, hanya sekedar saja dan juga kurangnya fasilitas tempat duduk yang dimana yang mengurus pembuatan akta kelahiran ini hanya disediakan sedikit saja tempat menunggu/bangkunya, sehingga harus menunggu berdiri atau mencari tempat duduk sendiri disekitaran tempatnya, seperti ada yang duduk diatas batu-batu besar, di halaman sekitar kantor, padahal tidak sedikit dari masyarakat yang membawa anak kecil, terkadang pelayanan dari pihak Disdukcapilnya juga sangat kurang memuaskan sekali, pelayanannya juga kurang bagus, dan ada beberapa petugas yang bersifat sering kali acuh tak acuh terhadap masyarakat yang sudah datang jauh-jauh, sehingga membuat sebagian orang merasa lelah dan kesal sendiri.” (Wawancara Dengan Bu Afifah Pada Tanggal 24 April 2024)

Dari kebanyakan masyarakat jika dimintai mengenai pengalaman dan pendapat mengenai dalam pelaksanaan pengurusan akta kelahiran ada pro dan kontra dari masing-masing orang, yang seharusnya para petugas bilang terus mengupayakan pengerjaan semaksimal mungkin, namun terkadang masih ada beberapa yang belum terlaksana. Pelayanan publik itu sendiri pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan akta kelahiran belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan dan faktor-faktor yang menyebabkan terkendalanya pelayanan tersebut.

C. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Ditinjau Dari Fiqh Siyasah

Upaya pembenahan sistem pemerintahan diarahkan bagi peningkatan pelayanan kepada publik. Dalam rangka pelaksanaan otonomi, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab selain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, juga mengkedepankan kualitas pelayanan masyarakat yang berkelanjutan. Organ-organ pemerintahan yang menerima wewenang untuk melakukan tindakan tertentu menjalankan tindakannya tidak hanya terikat pada peraturan perundang-undangan, hukum tertulis disamping itu pemerintahan juga harus memperhatikan hukum tidak tertulis yaitu asas-asas umum pemerintahan yang layak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas tentang pelayanan publik yang sebagaimana telah diatur di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal adalah pelayanan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar, akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, dan akta kematian. Namun, dalam skripsi ini lebih tertuju atau fokus terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran

yang dilakukan oleh Disdukcapil Mandailing Natal, dimana Disdukcapil Mandailing Natal dalam menjalankan fungsi sebagai penyelenggara harus menjalankan kewajiban sebagaimana tercantum di dalam pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara berkewajiban.

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

Setelah melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran maka dapat dianalisa terkait isu-isu yang sudah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya terkait fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal masih kurang memadai, seperti halnya masyarakat masih ada sebagian yang berdiri sambil menunggu antrian untuk menunggu kesiapan berkas-berkas. Hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang mengurus akta kelahiran, tidak hanya akta kelahiran, pengurusan berkas yang lain juga sama-sama mencari tempat duduknya masing-masing, seperti :

“Pelayanan di Disdukcapil Mandailing Natal ini kurang maksimal, antrian yang sangat banyak dan juga prosedur untuk pembuatan akta kelahiran ada beberapa yang saya masih bingung, mereka tidak memberikan penjelasan yang baik, hanya sekedarnya saja dan juga kurangnya fasilitas tempat duduk yang dimana yang mengurus pembuatan akta kelahiran ini hanya disediakan sedikit saja tempat menunggu/bangkunya, sehingga harus menunggu berdiri atau mencari tempat duduk sendiri disekitaran tempatnya, seperti ada yang duduk diatas batu-batu

besar, di halaman sekitar kantor, padahal tidak sedikit dari masyarakat yang membawa anak kecil, terkadang pelayanan dari pihak Disdukcapilnya juga sangat kurang memuaskan sekali, pelayanannya juga kurang bagus, dan ada beberapa petugas yang bersifat sering kali acuh tak acuh terhadap masyarakat yang sudah datang jauh-jauh, sehingga membuat Sebagian orang dari mukanya terlihat Lelah dan kesal sendiri.”

Walaupun demikian, pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal telah mengalami kemajuan karena sudah melakukan terobosan-terobosan terbaru, contohnya yaitu melakukan sosialisasi terhadap masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran atau berkas yang lainnya, dan telah mampu bekerja sama dengan pihak terkait, adanya program jemput bola, dan pengurusan dengan metode *three in one* (3 in 1). Selain itu juga ada prinsip amanah, sebagai penyelenggara pelayanan publik pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal diamanatkan Undang-Undang untuk melayani masyarakat yang dalam konteks ini pembuatan akta kelahiran, akan tetapi didalam menjalankan apa yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang, dapat terlihat dengan ketidak disiplin pegawai didalam melayani masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara :

“Pelayanan disdukcapil sini sudah bagus, akan tetapi ada beberapa petugas yang belum disiplin mengenai waktu pengerjaan, jam 12 katanya waktunya istirahat, namun terkadang saya lihat Kembali ke dalam masih berlanjut itu pelayanannya dan yang seharusnya jam 1 sudah mulai bekerja lagi akan tetapi ini Ketika ditunggu bahkan sampai jam 2 lebih masih belum kembali juga, yang katanya lagi istirahat namun dibuat menunggu karena kurangnya perhatian dan disiplin. Kemudian saat waktunya sudah bekerja Kembali, itu kita terkadang yasudah dibiarkan saja menunggu, tidak ada aba-aba atau pertanda lain mengenai berkas, harus kita lah yang datang menanyakan lagi Kembali bagaimana perkembangan mengenai kesiapan penyelesaian akta kelahirannya.”

Hal diatas menunjukkan bahwa kedisiplinan para pegawai dalam hal kerja masih kurang. Prinsip persamaan hak dan keadilan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam menetapkan fiqh siyasah, keduanya harus diwujudkan demi pemeliharaan martabat manusia untuk kemaslahatan umat. Nilai dasar mengenai keadilan di dalam sumber-sumber Islam banyak sekali. Dalam kaitan dengan pelayanan masyarakat efisiensi akan terlihat pada ringannya biaya pengurusan dan singkatnya waktu yang dihabiskan anggota masyarakat untuk suatu pelayanan yang berkualitas, adapun pelayanan yang tidak efisien disebabkan oleh paradigma.

Dengan adanya tanggung jawab dari seorang pemimpin (ulil amri) maka diharapkan kesadaran dalam konsep al-ukhuwah sebagai salah satu nilai dasar syari'ah dapat diturunkan asas responsivitas dalam pemberian pelayanan, responsivitas terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya dapat dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara. Kinerja yang baik akan berpengaruh pada produktivitas kerja, nilai dasar fiqh siyasah lainnya adalah amanah di dalam konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas, untuk melayani publik akuntabilitas dan transparansi adalah kriteria yang penting dalam suatu Kinerja Aparatur Sipil Negara. Nilai dasar fiqh siyasah lainnya adalah amanah dan konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas untuk melayani publik akuntabilitas merupakan kriteria yang penting dalam suatu pelayanan kesehatan.

Faktor-faktor pelaksanaan tinjauan fiqh siyasah terhadap kinerja pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Mandailing Natal adalah datang dari aturan yang berdasarkan undang-undang dan di patuhi oleh pemimpin (ulil amri) dan diri pegawai itu sendiri. Misalnya para pegawai datang ke kantor dengan tertib dan tepat waktu sehingga disiplin kerja dapat berjalan dengan lancar. Dan memiliki tanggung jawab yang tinggi dan dengan tanggung jawab itu segala tugasnya dan kinerja pegawai Disdukcapil baik. Firman Allah SWT Q.S. An-nisa (4): 58 menjelaskan tentang amanah yang berbunyi :

اللَّهُ إِنَّ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسِ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنِ تَوَدُّوا أَنْ يَأْمُرُكُمْ اللَّهُ إِنَّ
بَصِيرًا ۖ سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعِظُكُمْ نِعَمًا

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil, sesungguhnya Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. (Q.S.An-nisa (4):58).

Ayat ini memerintahkan agar menyampaikan "amanat" kepada yang berhak. Pengertian "amanat" dalam ayat ini, ialah sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kata "amanat" dengan pengertian ini sangat luas, meliputi "amanat" Allah kepada hamba-Nya, amanat seseorang kepada sesamanya dan terhadap dirinya sendiri. Amanat Allah terhadap hamba-Nya yang harus dilaksanakan antara lain melaksanakan apa yang diperintahkan-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Semua nikmat Allah berupa apa saja hendaklah kita manfaatkan untuk taqarrub (mendekatkan diri) kepada-Nya. Amanat seseorang terhadap sesamanya yang harus dilaksanakan antara lain mengembalikan titipan kepada yang punya dengan tidak kurang suatu apa pun, tidak menipunya, memelihara rahasia dan lain sebagainya dan termasuk juga di dalamnya ialah Sifat adil penguasa terhadap rakyat dalam bidang apa pun dengan tidak membeda-bedakan antara satu dengan yang lain di dalam pelaksanaan hukum, sekalipun terhadap keluarga dan anak sendiri, sebagaimana ditegaskan Allah dalam ayat ini. Maka hal ini berkaitan dengan efektifitas pelayanan publik yang belum sesuai dengan prinsip diatas . hal ini dapat dilihat bahwa konsep amanah untuk melayani publik akuntabilitas merupakan kriteria yang penting dalam suatu pelayanan publik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam kajian fiqh siyasah penyelenggaraan pelayanan publik mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkait permasalahan apapun yang tidak berhubungan

dengan pengubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar negara. Jadi, harus adanya suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pelayanan publik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain. Kinerja pelaksana pelayanan publik sangat berkaitan dengan kaidah *good governance* berorientasikan pada pencapaian tujuan nasional dan pemerintahan yang ideal (efisien dan efektif) dalam melakukan pencapaian tujuan nasional hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan atau pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik.

Agar suatu tata kelola pemerintahan yang baik terwujud, maka norma-norma yang harus dipenuhi adalah adanya partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi. Untuk dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik dalam aspek tersebut diperlukan beberapa nilai dan dari nilai itu dapat diwujudkan kinerja pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan memperhatikan ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dapat ditemukan beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik, yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan.⁵⁰ Bila dilihat dari segi Asas Adam Al-Haraj (tidak menyempitkan), dengan ketetapan waktu pembuatan dokumen layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Operasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal sudah sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meskipun ada beberapa dari indikator dalam pasal 4 yang masih belum terpenuhi, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal telah mampu memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik, yaitu mampu untuk mensejahterkan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin dengan memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

⁵⁰ Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis* (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1991), h.127.

Dalam konteks Asas Kemanfaatan bahwa semua hukum Al-Qur'an diperuntukkan pada kepentingan dan perbaikan kehidupan manusia. Berdasarkan pendapat dari Jalaluddin as Suyuthi (911 H) bahwa semua hukum harus dikembalikan kepada terwujudnya kemashalatan atau kemanfaatan dan menghindari segala hal yang merugikan atau yang merusak (mafsadat). Apabila produk yang berkurang maslahatnya dan justru memunculkan mafsadat maka hukum tersebut harus ditinjau kembali, pelayanan yang baik akan berpengaruh pada produktivitas kerja, nilai dasar fiqh siyasah lainnya adalah amanah di dalam konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas. Untuk melayani publik akuntabilitas dan transparansi adalah kriteria yang penting dalam suatu pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dengan ketentuan itu bisa didefinisikan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks siyasah dusturiyah merupakan sebuah layanan yang disajikan dari pemerintah serta para birokrasi yang sebagai penyelenggaranya pelayanan itu sifatnya harus terbuka dan keterbukanya bagi warga terkait segala masalah yang tidak berkaitan pada perubahan hukum pada undang-undang dasar Negara. Sehingga, perlu terdapat sebuah hubungannya timbal balik dan bersifat terbuka diantara pemerintah dengan warga pada system layanan pulik supaya terbebas dari sebuah pandangan buruk diantara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.