

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. Teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukan studi kepustakaan. Teori-teori yang ada dalam penelitian ini yaitu:

II.1 Pengertian Peranan

Peranan menurut WJS. Poerwodarminto (1985: 735) adalah suatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa. Menurut Soekamto (1997: 54), peranan adalah *pertama*, perilaku seseorang atas kedudukan tertentu dan hubungannya dengan masyarakat. *Kedua*, peranan adalah suatu kelompok penghargaan manusia terhadap cara bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosial. *Ketiga*, peranan adalah pola tingkah laku yang didasarkan atas kedudukan tertentu dalam kolektivitas dari keadaan sosial tertentu. Miftah Thoha (1985: 187) memberi batasan bahwa peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang terwujud yang ditimbulkan karena jabatan tertentu.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa peranan adalah yang memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal dan aspek dinamis dari pada kedudukan sesuai dengan hak dan kewajibannya yang ditimbulkan karena jabatan tertentu dalam suatu organisasi.

Analisis terhadap perilaku peranan dapat dilakukan melalui tiga pendekatan : (1) ketentuan peranan, (2) gambaran peranan, dan (3) harapan peranan. Ketentuan peranan adalah pernyataan formal dan terbuka tentang perilaku yang harus ditampilkan oleh seseorang dalam membawa perannya. Gambaran peranan adalah suatu gambaran tentang perilaku yang secara aktual ditampilkan seseorang dalam membawakan perannya, sedangkan harapan peranan adalah harapan orang-orang terhadap perilaku yang ditampilkan seseorang dalam membawakan perannya.

Peranan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai organisasi pemerintah daerah melaksanakan fungsinya sesuai dengan hak dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

II.2 Manajemen Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia. Pengertian pelayanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hal kerja melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Pelayanan menurut Munir (2002: 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela (2008: 5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik (Rohman, 2008: 3) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Berdasarkan KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh paratur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

II.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas dapat berarti dasar, landasan, fundamen, prinsip, dan jiwa atau cita-cita. Asas adalah suatu dalil umum yang dinyatakan dalam istilah umum dengan tidak menyebutkan secara khusus cara pelaksanaannya. Asas juga dapat diartikan sebagai pengertian-pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berfikir tentang sesuatu. Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas-asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik (Tjandra, 2005: 11) diantaranya adalah:

1. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan melaksanakan pelayanan publik yang berdasarkan asas-asas pelayanan publik seperti transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan dan kewajiban, para penyelenggara pelayanan dapat melaksanakan peranan yang baik dalam memberikan pelayanan.

II.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mempunyai banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional sampai dengan yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kata kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sinambela (2008: 6-7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, yaitu:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus dipenuhi. Selanjutnya, Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela berpendapat bahwa ada lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles*

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability*

Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

3. *Responsiveness*

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan

rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).

5. *Empathy*

Empathy, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliability*, *responsivity*, *assurance*, *tangibility* dan *emphaty* dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik, dengan demikian, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa ada beberapa komponen standar pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Dasar hukum**

Setiap bentuk kebijakan pelayanan pulik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus memiliki dasar hukum

yang sah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

2. Persyaratan

Dalam hal ini mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/tarif

Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan yang telah ditetapkan oleh peraturan.

6. Produk pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana dan atau fasilitas

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Pengawasan internal

Pengawasan internal yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

12. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan,

xxx

yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, instansi pemerintah sebagai penyelenggara harus mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

II.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2002: 82) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

1. Faktor kesadaran

Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan

menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

3. Faktor organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai

imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

5. Faktor kemampuan-ketrampilan

Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

II.3 Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti luas, Leonard D.White menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil.

Administrasi pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan beberapa atau banyak orang terlibat di dalamnya.

Definisi administrasi kependudukan UU No.23 Tahun 2006 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan sistem informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dari pembangunan sektor lain.

II.3.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dokumen Kependudukan

Dalam UU No.23 Tahun 2006, pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

1. Pendaftaran Penduduk

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

2. Pencatatan Sipil

Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Dokumen kependudukan adalah adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Bentuk-bentuk dokumen kependudukan adalah sebagai berikut:

1. Biodata Penduduk

Biodata penduduk memuat keterangan tentang nama, tempat dan tanggal lahir, alamat dan jati diri lainnya secara lengkap, serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami.

2. Kartu Keluarga

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

3. Kartu Tanda Penduduk

Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

4. Surat Keterangan Kependudukan

Surat Keterangan Kependudukan memuat keterangan tentang nama lengkap, NIK (Nomor Induk Kependudukan), jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, alamat, peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang.

5. Akta Pencatatan Sipil

Akta pencatatan sipil terdiri dari register akta pencatatan sipil; dan kutipan akta pencatatan sipil. Register akta pencatatan sipil memuat seluruh data

peristiwa penting sedangkan kutipan akta pencatatan sipil terdiri dari akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pengakuan anak.

II.3.2 Pencatatan Kelahiran dan Kematian

Peristiwa penting dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Segala bentuk peristiwa penting tersebut harus masuk ke dalam pencatatan sipil dalam administrasi kependudukan. Berdasarkan pengertian mengenai peristiwa penting kependudukan tersebut terlihat jelas bahwa kelahiran dan kematian merupakan suatu peristiwa yang merupakan bagian dari administrasi kependudukan.

Kelahiran (fertilitas) adalah istilah demografi yang diartikan sebagai hasil reproduksi yang nyata dari seorang wanita atau sekelompok wanita. Dengan kata lain fertilitas menyangkut banyaknya bayi yang lahir hidup. Lahir hidup (*live birth*) menurut *United Nation* dan WHO, adalah suatu kelahiran seorang bayi tanpa memperhitungkan lamanya di dalam kandungan, di mana si-bayi menunjukkan tanda-tanda kehidupan, misalnya bernafas, ada denyut jantungnya atau denyut tali pusat atau gerakan-gerakan otot. (Lembaga Demografi FEUI, 2007: 55)

Pencatatan kelahiran merupakan hak asasi manusia yang mendasar. Fungsinya yang esensial adalah untuk melindungi hak anak menyangkut identitasnya. Pendaftaran kelahiran menjadi satu mekanisme pencatatan sipil yang efektif karena ada pengakuan eksistensi seseorang secara hukum. Pencatatan kelahiran dalam undang-undang administrasi kependudukan terdiri dari:

1. Pencatatan kelahiran di Indonesia

Pencatatan kelahiran yang dimaksud adalah pencatatan peristiwa kelahiran yang terjadi di wilayah Indonesia.

2. Pencatatan kelahiran di luar wilayah Indonesia

Pencatatan kelahiran yang dimaksud adalah pencatatan peristiwa kelahiran yang terjadi di luar wilayah negara Indonesia atau di negara lain.

3. Pencatatan kelahiran di atas kapal laut atau pesawat terbang

Pencatatan kelahiran yang dimaksud adalah pencatatan peristiwa kelahiran yang terjadi ketika berada di atas kapal laut atau pesawat terbang.

4. Pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu

Pencatatan kelahiran yang dimaksud adalah pencatatan peristiwa kelahiran yang melampaui atau melewati batas waktu pencatatan sesuai yang telah ditetapkan oleh undang-undang.

Mortalitas atau kematian merupakan salah satu dari tiga komponen demografi yang dapat mempengaruhi perubahan penduduk. Konsep mati perlu

diketahui guna mendapatkan data kematian yang benar. Menurut UN dan WHO konsep mati didefinisikan sebagai suatu keadaan menghilangnya semua tanda-tanda kehidupan secara permanen, yang bisa terjadi setiap saat setelah kelahiran hidup. Berdasarkan definisi tersebut terlihat bahwa keadaan “mati” hanya bisa terjadi kalau sudah terjadi kelahiran hidup. Dengan kata lain, mati tidak pernah ada kalau tidak ada hidup. (Lembaga Demografi UI, 2007: 83-84)

Di dalam undang-undang administrasi kependudukan pencatatan kematian terdiri dari:

1. Pencatatan kematian di Indonesia

Pencatatan kematian adalah pencatatan kejadian kematian yang dialami oleh seseorang dalam register pada instansi pelaksana untuk pengelolaan data kependudukan di mana peristiwa kematian terjadi di wilayah negara Indonesia.

2. Pencatatan kematian di luar wilayah Indonesia

Pencatatan kematian adalah pencatatan kejadian kematian yang dialami oleh seseorang dalam register pada instansi pelaksana untuk pengelolaan data kependudukan di mana peristiwa kematian terjadi di wilayah luar negara Indonesia.

II.3.3 Akta Kelahiran dan Akta Kematian Penduduk

Istilah akta dalam bahasa belanda disebut “*acte*” dan dalam bahasa inggris disebut “*act*”. Akta adalah surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan

pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu. (Pasal 165 Staatslad Tahun 1941 Nomor 84).

Pengertian akta catatan sipil adalah akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian. 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.

Secara administratif negara berkewajiban memberi perlindungan terhadap anak dari segala bentuk kekerasan fisik, mental, penyanderaan, penganiayaan, penelantaran, eksploitasi termasuk penganiayaan seksual dan perdagangan anak (pasal 19 ayat 1 Konvensi Hak Anak). Untuk itu pihak berwenang dapat menjerat pelaku dengan ketentuan kejahatan terhadap anak di bawah umur. Berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan No 23 Tahun 2006, pada Pasal 27 ayat 1 dan 2 di jelaskan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran dan berdasarkan laporan tersebut, Pejabat Pencatatan sipil mencatat pada register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.

Artinya, kepemilikan akta kelahiran adalah hak setiap warganegara dan negara melalui pegawai catatan sipilnya berkewajiban menjamin terlaksananya hak tersebut. Ini sesuai dengan yang ditetapkan dalam Konvensi Hak Anak yang telah diratifikasi negara kita pada tahun 1990 melalui Keputusan Presiden nomor 36, dalam pasal 7 dinyatakan bahwa anak akan didaftarkan segera setelah kelahiran dan sejak lahir berhak atas sebuah nama, berhak memperoleh kewarganegaraan dan sejauh memungkinkan, berhak mengetahui dan dipelihara oleh orangtuanya. Merupakan kewajiban negaralah untuk menjamin pelaksanaan hak-hak ini sesuai dengan hukum nasional.

Akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Ada 3 jenis akta kelahiran, yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum

Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI (Warga Negara Indonesia) dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA (Warga Negara Asing) sejak tanggal kelahiran bayi.

2. Akta Kelahiran Istimewa

Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

3. Akta Kelahiran Dispensasi

Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya

Akta kematian adalah suatu akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan yang membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang. Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh setiap orang, yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh negara dalam bentuk Akta Kematian. Dengan akta kematian, dapat dijadikan bukti outentik mengenai peristiwa kematian seseorang. Yang dimaksud kematian dalam kontek pencatatan ini adalah berhentinya fungsi seluruh organ tubuh seseorang yang dinyatakan dengan surat keterangan dokter/para medis/ pejabat lain yang berwenang.

Akta kematian digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Akta Kematian Umum

Akta Kematian Umum adalah akta kematian yang diperoleh sebelum melampaui batas waktu pelaporan (10 hari untuk WNI dan 3 hari untuk WNA/ golongan Eropa)

2. Akta Kematian Istimewa

Akta Kematian Istimewa adalah akta kematian yang diperoleh setelah lewat batas waktu pelaporan dengan penetapan Pengadilan Negeri setempat bagi WNI keturunan dan WNA.

II.4 Definisi Konsep

Konsep (Singarimbun, 1995: 33) merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman dan menghindari terjadinya interpretasi ganda dari variabel yang diteliti. Oleh karena itu, untuk mendapatkan batasab-batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti, maka definisi konsep dalam penelitian ini adalah:

1. Peranan

Peranan adalah peranan dinas dalam menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan serta berdasarkan tugas pokok dan fungsinya. Oleh karena itu, peranan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peranan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melaksanakan fungsinya sesuai dengan hak dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan.

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan pencatatan sipil yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil yang meliputi pelayanan akta kelahiran dan akta kematian. Pelayanan administrasi kependudukan ini dilihat dari segi:

- a. Sosialisasi atau penyuluhan
- b. Penerapan sistem dan prosedur pelayanan
- c. Penerapan jangka waktu dan biaya pelayanan

- d. Penerapan sanksi administratif
- e. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan