

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu negara yang memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dalam tata kehidupan yang adil dan beradab. Hal ini dinyatakan pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya diamanatkan pada Undang-Undang Dasar 1945 kepada negara. Pelayanan publik merupakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak setiap warga negara, baik dalam bentuk, jasa, dan layanan administrasi adalah kewajiban berdasarkan pemerintah.

Sehingga dalam citra pemerintahan dapat mengambil langkah yang strategis demi untuk mewujudkan harapan publik terhadap pelayanan yang berkualitas dengan mengeluarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan seluruh pihak, baik masyarakat yang dilayani juga penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan berkualitas ini harus bisa diupayakan supaya tujuan negara dalam memajukan kesejahteraan umum mampu mewujudkan dengan cara memperbaiki kinerja organisasi.

Menurut teori Mahmudi, bahwa berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pada pemerintah itu sendiri dapat difokuskan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas juga secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sendiri sangatlah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat berhak menerima pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena pada sistem demokrasi yang terdapat pula kembali pada rakyat, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya pada bentuk pungutan pajak, retribusi dan berbagai pungutan yang lain. Akan tetapi, pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat yang mendirikannya. Oleh karena itu, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.¹

Oleh karena itu, pemerintah terus berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja aparatur pemerintahnya pada berbagai aspek kehidupan masyarakat khususnya dibidang pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan memutuskan: “Administrasi kependudukan merupakan Rangkaian aktivitas penataan dan penelitian dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui registrasi penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan fakta administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Implementasi pelayanan publik adalah suatu harapan yang dapat diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan dan lain sebagainya sehingga hak dan kewajiban menjadi penduduk suatu daerah dapat di akomodasi oleh pemerintah atau organisasi penyelenggaraan layanan publik dan status legal formal pada suatu daerah terpenuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan seperti BAB II Pasal 3 ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 “Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan dan memperoleh pelayanan yang sama pada

¹ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005) hlm. 229

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan kepastian aturan atas kepemilikan dokumen yang dimiliki.²

Tujuan pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target pelayanan yang efektif maka kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk mencapai target pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Efektivitas ialah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang sudah dicapai oleh manajemen, dan sejauh mana target tersebut telah ditentukan terlebih dahulu.

Efektivitas pada umumnya dapat dilihat dari tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pelayanan publik yang sudah diberikan oleh aparat sangat rumit atau tidak efisien dan efektif. Kedudukan suatu administrasi sangat penting pada suatu negara yang sudah maju apalagi bagi negara yang sedang berkembang.³ Sebagai upaya dalam pemenuhan terhadap hal tersebut, maka Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 mengenai perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah pada masyarakat dijadikan sebagai acuan. Masalah utama yang terdapat pada pelayanan publik dalam prinsipnya adalah terkait peningkatan kualitas itu sendiri. Dan kualitas layanan yang baik sangat tergantung dalam suatu aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

² Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 BAB II Pasal 3 Ayat 1 “Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan serta memperoleh pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan kepastian hukum atas kepemilikan dokumen yang dimiliki”.

³ Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, (Jl. Masjid Nurul Falah Lekoh Barat Kadur Pamekasan: Duta Media Publishing) hlm. 8

Menurut teori Siagian, bahwa Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur melalui perbandingan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan suatu hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka tujuan hal itu dikatakan tidak efektif.

Dalam hal ini, efektivitas adalah pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang di miliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input) serta keluaran (output). Suatu aktivitas dikatakan efisien jika aktivitas tersebut dapat dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.⁴

Selain itu pula, efektivitas adalah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi supaya dapat memuaskan bagi masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kata efektivitas itu sendiri, mempunyai berbagai unsur-unsur yang menjadi banyak perhatian kepada masyarakat. Mereka menuntut bahwa pelayanan yang efektif pada berbagai hal, yaitu dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif yang berarti menyelesaikan suatu pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya dan penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapainya sesuatu hasil kerja yang maksimal. Hal ini selalu diharapkan maka tidak hanya dipusat swasta, namun juga pada semua tingkat pemerintahan baik itu dari pusat hingga kelurahan untuk mendapatkan ketentuan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif.

Menurut teori Ratminto dan Atik bahwa efektivitas dapat didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perancangan yang telah ada, namun masih ada saja pelayanan publik yang masih kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan

⁴ Sodang P. Siagian, *Manajemen Modern*, (Jakarta: PT. Gunung Jati, 1987) hlm. 76

oleh publik, maka dari segi biaya yang tidak transparan yang memungkinkan bahwa akan terjadi pungli di instansi tersebut, apabila terdapat biaya dalam segi aktual maka diperlukan adanya suatu kepastian biaya pelayanan, serta kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.⁵ Dengan adanya kecepatan pelayanan tersebut juga merupakan hal terpenting, karena perlu adanya target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Maka kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.

Dari segi organisasi tersebut, diperlukannya penyesuaian dengan apa yang menjadi kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat maka harus direncanakan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas, serta fungsi-fungsi dari lembaga pengawasan itu sendiri. Masyarakat mulai mempertanyakan pada suatu nilai yang mungkin mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan. Walaupun anggaran rutin dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini semakin bertambah, namun kenyataannya di masyarakat tersebut selalu merasa belum puas terhadap suatu kualitas jasa maupun barang yang telah diberikan oleh instansi, padahal kata pelayanan itu sendiri merupakan suatu kunci keberhasilan dalam berbagai usaha ataupun kegiatan yang bersifat jasa.

Efektivitas juga merupakan pengukuran, dalam arti tercapaiannya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun berbagai ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti diantaranya yaitu:⁶

⁵ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's dan standar pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) hlm. 19

⁶ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2009) hlm.60

- a. Input merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam sistem.⁷ Input dapat dikatakan sebagai sumber dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang telah direncanakan yang berpengaruh pada suatu hasil. Input yang ada dapat dilihat dari berbagai sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan buku) berupa data-data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.
- b. Proses produksi juga dapat dilihat dari adanya sebuah komunikasi sebagai suatu proses yang menfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pada pengambilan keputusan. Dan Pengambilan keputusan tersebut merupakan pemilihan sasaran yang tepat serta mengidentifikasi pada cara untuk memperoleh pencapaian tujuan.
- c. Hasil (output) yakni suatu komponen sistem yang berupa berbagai macam benturan keluaran yang dapat dihasilkan oleh komponen pengolahan. Dan Hasil yang dimaksud pada perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), hasil tersebut dapat dilihat pada produk yang dihasilkan maupun jasa yang dihasilkan berupa suatu pelayanan prima yang diberikan oleh sebuah instansi tersebut.
- d. Produktivitas merupakan suatu ukuran atas dasar penggunaan sumber daya alam serta pada organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dapat dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Produktivitas juga dapat dilihat dari pendidikan yang dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi, sehingga sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai sesuatu kebutuhan

⁷ Azhar Susanto, *Sistemn Informasi Manajemen*, (Bandung: Lingga Jaya, 2007) hlm. 23

masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat maupun maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Kecenderungan untuk menjalankan dua fungsi sekaligus, fungsi administrasi, masih sangat kuat bagi pemerintah dan juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien dan efektif.⁸ Mengapa pelayanan publik menjadi strategis dan prioritas karena penyelenggaraan pelayanan publik saat ini bercirikan sangat buruk dan dapat berdampak signifikan terhadap tata pemerintah yang buruk. Dampak pada pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan baik oleh masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah.

Pelayanan publik yang buruk menunjukkan buruknya manajemen pemerintahan.⁹ Dan Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk negara kepulauan dan persebaran penduduk yang sangat besar dan juga merupakan negara kepulauan dan persebaran penduduk Indonesia yang tidak merata dan masih banyak permasalahan akibat persebaran penduduk yang bersifat tetap, muncul, mendorong pemerintah untuk bertindak sekarang. Selain itu, pertumbuhan penduduk yang besar, persebaran yang tidak merata dan kualitas penduduk yang rendah juga menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi warga negara Indonesia.

Krisis kepercayaan masyarakat dapat terwujud dalam bentuk demonstrasi, unjuk rasa yang cenderung tidak sehat menunjukkan rasa kekecewaan publik terhadap pemerintahnya.¹⁰ Maka dari itu, perbaikan pelayanan publik itu memang harus diperlukan supaya pandangan masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, oleh karena itu peningkatan pelayanan publik sangat diperlukan agar persepsi masyarakat

⁸ Kamarudin Sellang, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (:Qiara Media, 2019) hlm.6

⁹ Muhammad Fitri Rahmadana *Pelayanan publik*, cet. Ke-I (medan: Yayasan kita Menulis, 2019) h. 1-18

¹⁰ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publiki* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 5

terhadap pemerintah dapat ditingkatkan, sehingga dengan peningkatan pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat strategis karena akan menjadi tempat interaksi antara negara dan warga negara. Namun, terkadang harapan dari peran dan fungsi tersebut memiliki ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dari masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik.¹¹ Dan keragaman pelayanan publik menyebabkan perlunya membatasi pencarian pada suatu jenis pelayanan publik dasar yaitu departemen manajemen kependudukan, karena menyangkut keberadaan setiap orang sebagai warga negara Indonesia.

Pelayanan kependudukan merupakan jenis pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat seperti KTP, KK, Akta Nikah, Akta Kematian, Akta Kelahiran. Kemudian, lebih khusus lagi yaitu layanan akta kelahiran. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui efektivitas pelayanan akta kelahiran, karena masih banyak petugas *customer service* yang tidak puas dengan waktu, prosedur dan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu, peneliti menunjukkan peningkatan efisiensi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan akta kelahiran yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan pengelolaan kependudukan atau pelayanan masyarakat dan kependudukan untuk melaporkan kependudukan dan kejadian-kejadian maka peristiwa penting dalam hal ini tercantum pada Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk No. 9 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependuduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk telah

¹¹ Deddy Mulyadi, *Admiistrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, (Bandung: ALFABETA, CV. 2018).

melakukan pelayanan seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan lain-lain. Dalam Penelitian yang dilaksanakan penulis hanya pada salah satu pencatatan peristiwa penting yaitu mengenai Akta Kelahiran.

Akhir-akhir ini Akta kelahiran menjadi sangat penting sebagai sebuah identitas awal yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Pembuatan akta kelahiran merupakan bagian dari kewajiban warga negara untuk melindungi dan mensejahterakan rakyatnya.¹² Sesuai dengan Pasal 53 ayat (2) Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia bahwa “setiap anak sejak kelahirannya berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraanya”. Dengan demikian, Maka Seseorang anak yang tidak memiliki identitas terdaftar setelah lahir akan mempunyai pengaruh yang besar ketika anak tersebut dewasa.¹³

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa anak yang lahir merupakan suatu aset bangsa yang harus dilindungi oleh negara. Sejak lahir, mereka mempunyai hak-hak atas anak yang harus dipenuhi sesuai dengan keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 Tentang Pengesahan *Convention On The Rights Of The Child* (Konvensi tentang hak anak). Hak-hak anak tersebut meliputi hak untuk bermain, berekspresi, memperoleh pendidikan yang baik, memiliki kehidupan yang layak, dan juga hak untuk mendapatkan suatu nama dan identitas (Akta Kelahiran) seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.¹⁴

Keberadaan Akta kelahiran bagi semua masyarakat Indonesia sangat penting Karena Akta Kelahiran dapat membantu anak-anak tersebut untuk mendapatkan pendidikan (beasiswa), E-KTP, pekerjaan, jaminan asuransi kesehatan, hak waris dan sebagainya. Namun faktanya, berdasarkan hasil laporan tahunan di Dinas

¹² Henry S. Siswosoediro, Veronika Dian A. *Mengurus surat kependudukan (identitas diri)* Cet. 1. – (Jakarta: visimedia, 2008).

¹³ Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia Pasal 53 Ayat 2

¹⁴ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dinilai masih belum efektif dan optimal, terutama dalam pembuatan Akta Kelahiran.

Peran dan manfaat pencatatan kelahiran adalah untuk melindungi hak-hak pribadi anak. Dan pencatatan kelahiran mempunyai pengaruh yang besar dalam status hukum, sehingga secara sah mengakui keberadaan seseorang. Dari sudut pandang *fiqh siyasah syar'iyah*. Yang mana *fiqh dusturiyah* juga terkait dengan hukum dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dan dalam penelitian ini akan menelaah semua ketentuan hukum yang berkaitan dengan masalah/masalah hukum yang dikaji.

Dalam Al-qur'an Surat At Taubah ayat (9) 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan katakanlah, Bekerjalah kalian, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan kalian itu dan kalian akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kalian apa yang telah kalian kerjakan.” (Q.S At Taubah (9): 105).¹⁵

Dari ayat ini dijelaskan bahwa dalam ajaran islam, sehingga memiliki kinerja tinggi. Karena dalam Islam mengajarkan bahwa umat bekerja dengan baik ketika mulai bekerja dengan niat beribadah dengan Tuhan. Di atas segalanya, dia tidak melakukan apa-apa selain Tuhan diberkati atau apa yang dilarang Allah bukanlah misi, korupsi atau perilaku lain. Setelah itu, jangan meragukan orang lain, saling meridhoi, tidak ada elemen penipuan dan harus meningkatkan kesejahteraan umat berdasarkan rahmat Allah swt. Jika ini masalahnya, produktivitas harus tinggi.

Berdasarkan permasalahan yang diperoleh dari observasi sementara yang dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, selama ini masih terdapat beberapa permasalahan umum yang muncul antara lain

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*. (Bandung: Diponegoro, 2010), hlm. 105

kurangnya pemahaman masyarakat tentang tata cara pembuatan akta kelahiran, selain itu juga akta kelahiran masih sangat sedikit dibandingkan dengan kartu tanda penduduk.¹⁶ Orang beranggapan bahwa akta kelahiran bukanlah kebutuhan utama dalam hidupnya. Meskipun telah diatur dalam Undang-Undang tentang perlindungan anak, perlu dan pentingnya pembuatan akta kelahiran, namun masih kurangnya kesadaran di kalangan orang tua tentang masalah memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran dan anda melewati tenggang waktu untuk memprosesnya.

Melihat permasalahan tersebut, maka bisa dikatakan bahwa peristiwa dan fenomena terkini dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, masih banyak ditemui kelemahan, namun secara umum penyelenggaraan pelayanan publik masih menemui sistem pemerintah yang tidak efektif dan efisien. Kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum cukup. Kelemahan tersebut antara lain: masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat secara langsung maupun melalui media massa.

Dari uraian di atas maka pelayanan yang diberikan harus efektif dan efisien agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga tercipta efektivitas pelayanan yang baik. Karena tujuan kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan hubungan antara nilai-nilai yang berbeda.¹⁷

Pelayanan yang diberikan secara umum belum maksimal, beberapa faktor mempengaruhi efektifitas pelayanan pencatatan kelahiran. Dengan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi proses pelayanan, antara lain: masih banyak pengaduan, pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media seperti prosedur

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Marsiyah, salah satu masyarakat, pada tanggal 28 Januari 2022

¹⁷ Nashar, *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020)*, hlm. 8

yang berbelit-belit, persyaratan yang tidak transparan, menimbulkan kesan kurang baik terhadap citra pemerintah.

Permasalahan akta kelahiran menarik bagi peneliti untuk membahasnya. Mengingat pentingnya peran yang diembannya menurut dinas kependudukan dan pencatatan sipil dituntut untuk senantiasa meningkatkan efektivitas pelayanannya. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dituntut untuk tidak hanya sebatas memberikan pelayanan ala kadarnya bagi masyarakat, namun pelayanan yang betul-betul efektif dan efisien.

Namun dalam prakteknya belum semua umat menerapkan ajaran dan perintah Allah tentang kerja. Termasuk kinerja para ASN yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik mengkaji penelitian dengan judul **“Tinjauan Siyasah Syar’iyyah Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Nganjuk”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian di atas maka fokus penelitian ini tentang Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran. Dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Nganjuk?
2. Bagaimana tinjauan siyasah syar’iyyah terhadap efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk menganalisis tinjauan siyasah syar'iyah terhadap efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, sebagai sarana pengetahuan dan perbandingan mengenai pelayanan yang diberikan instansi pemerintah sebagai informasi tentang faktor dan kendala terkait dengan efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menambah referensi pengetahuan dalam bidang ilmu sosial dan hukum tata negara, terutama yang berkaitan dengan masalah-masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien dalam pembuatan akta kelahiran. Dan konsep Tinjauan Siyasah Syar'iyah dalam penyelenggaraan pemerintah, demi tercapainya pelayanan publik yang optimal.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, peneliti berharap semoga peneliti ini dapat bermanfaat bagi:

a. Pemerintah

Sebagai bahan bacaan serta evaluasi dan pertimbangan pemerintah dalam pengeluaran kebijakan Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.

b. Masyarakat

Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna bagi masyarakat yang secara langsung sebagai pelaksana/pelaku dari sistem pelayanan pembuata akta yang diharapkan semua warga negara dapat menikmati kesempatan dalam memperoleh akta kelahiran secara hukum mengakui keberadaan seseorang.

c. Peneliti Selanjutnya

Agar peneliti ini dapat dijadikan bahan kajian pengembangan keilmuan ataupun pengembangan teori, terutama pada Efektivitas pelayanan baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dinas-dinas lainnya.

E. Penegasan Istilah

Agar sejak awal para pembaca dapat secara jelas memperoleh kesamaan pemahaman mengenai konsep yang terkandung dalam judul “Tinjaun Siyasah Syar’iyyah Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Nganjuk” sehingga diantara pembaca tidak ada yang memberikan makna yang berbeda pada judul ini. Untuk itu peneliti perlu memaparkan penegasan istilah baik secara konseptual maupun secara operasional sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

a. Siyasah Syar’iyyah

Secara etminologi siyasah syar’iyyah berasal dari kata syara’a yang berarti sesuatu yang syar’i atau dapat diartikan sebagai aturan atau kebijakan yang bersifat syar’i. Dalam istilah Ibnu Akil adalah perbuatan praktis yang

mendekatkan manusia kepada kemaslahatan dan menghindari dari suatu kerusakan.¹⁸

Adapun kata dari *Siyasah Syar'iyah* dalam arti ilmiah adalah ilmu yang dapat mempelajari masalah-masalah kemasyarakatan dan kenegaraan dengan segala bentuk undang-undang, peraturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh mereka yang memegang kekuasaan negara sesuai dengan jiwa dan raganya. Prinsip-prinsip dasar hukum Islam dalam mencapai kemaslahatan masyarakat.¹⁹

b. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas adalah kunci untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif jika telah mencapai tujuan atau sasaran tertentu.²⁰ Pelayanan adalah perasaan menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai dengan keramahan untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan diberikan dalam bentuk kegiatan atau tindakan individu atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/anggota.

Tindakan dibuat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk produk atau layanan yang mereka butuhkan. Ada beberapa ide tentang teori pengertian pelayanan, *Kotler* mengidentifikasi pelayanan (jasa) yaitu sebagai tindakan atau kinerja yang dapat disediakan oleh satu sisi untuk pihak yang tidak terlihat dan tidak memerlukan kepemilikan sesuatu.²¹

¹⁸ Wahbah zuhaily. "Ushul Fiqh". Kuliyyat da'wah al Islami. (Jakarta: Radat jaya pratama, 1997), hlm. 89

¹⁹ Abdul, Wahab Khallaf. *Ilmu usul fiqih*. (Jakarta: PT. Rineka cipta, 1993), hlm. 123

²⁰ Iga Rosalina, "Efektivitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan pada kelompok pinjaman bergulir di desa mantren kec karangrejo kabupaten madetan". *Jurnal Efektivitas pemberdayaan masyarakat*, Vol. 01 No. 01 (febuari 2012), hlm. 3

²¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen pemasaran*, Ed. 12 Jilid. 2, (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 42

Efektivitas pelayanan publik merupakan hasil kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga negara atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang meliputi: Tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility.

c. Pembuatan Akta Kelahiran

Akta kelahiran merupakan suatu istilah yang terdiri dari dua kata, yaitu akta dan kelahiran. Oleh karena itu, pembahasan pengertian akta kelahiran bisa diawali dari arti masing-masing kata tersebut. Akta berasal dari etimologi belanda yaitu *acte* dan dalam bahasa Inggris disebut *act* atau *deed*. Ada dua pengertian umum yang berkaitan dengan kata akta secara etimologi yaitu:

- a) Suatu perbuatan (*handling*) atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*);
- b) Suatu tulisan yang dibuat untuk digunakan sebagai suatu bukti perbuatan hukum tertentu, yaitu perbuatan tulisan yang ditujukan untuk pembuktian.²²

Menurut Henry S. Siswosoediro, akta kelahiran adalah akta yang dikeluarkan oleh instansi status sipil yang memuat keterangan tentang identitas anak yang dilahirkan yaitu nama lengkap, tanggal lahir, nama orang tua dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Akta kelahiran adalah bukti sah yang autentik tentang keadaan anak yang dikeluarkan oleh lembaga publik yang berwenang.²³

Selain itu akta kelahiran juga dapat dipahami sebagai suatu perbuatan yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, dan berkaitan dengan adanya akta kelahiran untuk memperoleh atau mendapatkan kepastian status hukum

²² <http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1hukum/205711006/bab2.pdf>.(07/05/2014,05:09)

²³ Henry Siswosoediro, *Mengurus surat-surat kependudukan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm.12 selanjutnya disebut Henry Siswosoediro, *Mengurus surat-surat*.

seseorang, maka harus ada dokumen otentik yang membuktikan sifat bukti yang dapat diarahkan untuk membuktikan status hukum orang tersebut.²⁴

2. Secara operasional

Penelitian ini berjudul dengan kajian tentang tinjauan siyasah syar'iyah terhadap efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Nganjuk berdasarkan penegasan konseptual diatas, maka secara operasional yang perlu dijabarkan yaitu efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Nganjuk, yang kemudian dianalisis berdasarkan tinjauan siyasah syar'iyah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan untuk memberikan gambaran secara garis besar masalah-masalah dalam penelitian, dan untuk mempermudah pembahasan supaya dapat dipahami permasalahannya secara jelas, maka peneliti ini melakukan perencanaan yang disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab dan sub bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, bab ini berisi uraian mengenai hasil teori-teori dasar yang relevan dengan masalah pokok yang diteliti, diantaranya teori mengenai konsep dasar efektivitas pelayanan, akta kelahiran, dan juga teori mengenai Siyasah Syar'iyah diantaranya ruang lingkup ndan prinsip siyasah syar'iyah, dan hasil penelitian terdahulu.

²⁴ *Ibid*, hlm.14.

Bab III Metode Penelitian, berisi tentang pola/jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

Bab IV Deskripsi objek penelitian dan Hasil Penelitian dan pembahasan berisi uraian mengenai sejarah berdirinya dan deskripsi singkat mengenai lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk, paparan data terkait pembuatan Akta Kelahiran, dan temuan penelitian.

Bab V Penutup, berisi tentang kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan. Saran diarahkan pada dua hal, yaitu: Saran dalam usaha memperluas hasil penelitian, misalnya disarankan perlunya diadakan penelitian lanjutan, Saran untuk menentukan kebijakan di bidang-bidang terkait dengan masalah atau fokus peneliti.