

PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PEMATANGSIANTAR

YOHANA ANGGRIANI LUMBANTOBING

Dosen Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Phone/Fax : +62 (0)761, 63277

Website : http://Fisip. Unri.ac.id

yoan93@ymail.com

ABSTRACT

A general public service or any form of service, either in the form of public goods and public services are in principle be the responsibility of and implemented by the relevant agencies, in an effort to meet the needs of society as well as in the implementation of the provisions of the legislation. But the services provided by government officials still raises a lot of complaints from the public that result in an adverse impact on government agencies.

Types and methods of research used is descriptive research, which can be interpreted as a problem-solving process was investigated by depicting or describing the state of the subject and the object of research at the present time based on the facts that appear or how it is. While the methods used are qualitative research methods to describe the actual situation in detail and by looking at the actual problem and research objectives.

The results showed that the presence of some inhibiting factors both from the government and from the public regarding birth certificates. From the government side it can be concluded that there are such constraints on government that takes care of the issuance of birth certificates. So the number of birth certificates in Pematangsiantar was still very low. So is the case of the people in the city itself Pematangsiantar there are several obstacles facing the community include, lack of public understanding about the importance of having a birth certificate, then a low level of education and uncomfortable service provided by the Office of Population and Civil City Pematangsiantar.

Keywords: Service, Making Birth Certificate.

ABSTRAK

Pelayanan publik atau umum merupakan segala bentuk pelayanan jasa, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi terkait, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tetapi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat yang mengakibatkan dampak yang kurang baik terhadap instansi pemerintah.

Jenis dan metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif , yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan atau mendeskripsikan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya beberapa faktor penghambat baik dari sisi pemerintah maupun dari sisi masyarakat mengenai kepemilikan akta kelahiran. Dari sisi pemerintah dapat disimpulkan bahwa masih ada terdapat hambatan yang dialami pemerintah yang mengurus tentang penerbitan akta kelahiran. Sehingga angka kepemilikan akta kelahiran di Kota Pematangsiantar itu masih sangat rendah. Begitu juga halnya dari sisi masyarakat di kota Pematangsiantar itu sendiri juga terdapat beberapa hambatan yang dihadapi masyarakat diantaranya adalah, rendahnya pemahaman masyarakat tentang arti pentingnya memiliki akta kelahiran, kemudian tingkat pendidikan yang rendah serta tidak nyamannya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

Kata Kunci : Pelayanan, Pembuatan Akta Kelahiran.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya kedudukan hukum seseorang dimulai pada saat ia dilahirkan dan akan berakhir pada saat ia meninggal. Kelahiran merupakan peristiwa hukum yang memerlukan adanya suatu peraturan yang tegas, jelas dan tertulis sehingga tercipta kepastian hukum dalam masyarakat. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan diantaranya adalah peraturan mengenai kelahiran. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

Pencatatan kelahiran merupakan hal yang sangat penting bagi orang yang bersangkutan maupun bagi negara, karena dengan adanya pencatatan kelahiran yang teratur maka berbagai persoalan dapat diselesaikan, misalnya dapat diketahui pertambahan penduduk,

Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Dari hasil pengamatan yang terjadi di lokasi, prosedur pengurusan akta kelahiran yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar, pada kenyataannya masih terdapat fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Masih adanya kemampuan petugas pelayan yang tidak sesuai dengan hal yang ditekuninya, sehingga memperlambat waktu penyelesaian akta kelahiran.
2. Masih ada petugas yang bersikap kurang ramah. Sehingga masyarakat merasa tidak enggan untuk bertanya apabila kurang mengerti.
3. Kurangnya tindakan yang diberikan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

hal ini membantu pemerintah dalam menetapkan kebijaksanaan yang berpendudukan dengan masalah kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah instansi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, penceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari urusan wajib Pemerintah Daerah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan pengurusan Akta Kelahiran dan Akta Kematian yang diatur sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri yaitu tindakan sosialisasi agar masyarakat paham tentang pembuatan akta. Padahal minimumnya dua kali setahun harus dilakukan.

4. Masih kurangnya tanggung jawab yang diberikan, yaitu masih terdapat diskriminasi yang kontras yaitu perbedaan pelayanan antara orang pribumi dan orang non pribumi, kurangnya sarana dan prasarana untuk kepengurusan akta kelahiran.
5. Dikenakannya biaya administrasi untuk kepengurusan akta kelahiran, tidak sesuai dengan SOP.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang dijumpai di lapangan dan telah dikemukakan pada latar belakang masalah serta dikuatkan pula dengan keterangan di atas, maka rumusan

masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar?
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar.

2. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis yaitu sebagai sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu, yakni Ilmu Administrasi Negara, khususnya ilmu di bidang pelayanan publik
2. Secara praktis yaitu sebagai masukan untuk instansi yang terkait yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar dalam menjalankan pelayanan.

D. Konsep Teori

a. Pelayanan Publik

Barata (2003:32) mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab).

b. Administrasi Kependudukan

Menurut **Atmosudirjo (2001:24)** administrasi adalah suatu perwujudan

tertentu didalam masyarakat modern dan eksistensi dari pada organisasi ini berkaitan dengan organisasi. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar.

2. Informan Penelitian

Dalam wawancara yang dilakukan dengan informan, peneliti menggunakan metode *Snowball Sampling*. Metode *Snowball Sampling* adalah metode penentuan sampel yang pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dua orang ini belum dirasa lengkap dalam memberikan data, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya.

Informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Dispendukcapil Kantor Pematangsiantar.
 2. Sekretaris Dispendukcapil Kantor Pematangsiantar.
 3. Kepala Seksi Dispendukcapil Kantor Pematangsiantar.
 4. Staff Kantor Dispendukcapil Kota Pematangsiantar.
 5. Masyarakat.
- #### **1. Jenis dan Sumber Data**
- a. Sumber data primer, yaitu data tentang bagaimana pelayanan

- pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang penulis peroleh dalam bentuk sudah jadi dari instansi terkait, antara lain:
 1. Data berupa landasan hukum Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak, Peraturan Menteri dalam Negeri No 28 Tahun 2005 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di daerah dan Peraturan Presiden No 25 tahun 2008 yang didalamnya terdapat poin tentang tata cara mengurus akta kelahiran.
 2. Data mengenai jumlah penduduk yang mengurus akta kelahiran, jumlah penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran.
 3. Data monografi kota Pematangsiantar.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data pada penelitian ini, penulis menggunakan cara sebagai berikut:

- a. Observasi
Peneliti melakukan pengamatan dari dekat terhadap gejala-gejala yang terjadi di lokasi penelitian.
- b. Wawancara
Adalah peneliti melakukan pengumpulan data dengan mengadakan serangkaian tanya jawab langsung kepada responden yang dijadikan sampel penelitian.
- c. Studi Kepustakaan
Adalah dengan membaca literatur yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu Implementasi Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik berupa dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.

5. Analisis Data

Adapun teknik analisa yang penulis gunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang memaparkan peristiwa yang terjadi. Penelitian ini tidak menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan mendapatkan data yang mutakhir, benar dan lengkap. Pasal 27 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan kepada institusi di tempat kelahiran paling lambat 60 hari setelah kelahiran.

Dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar, penulis menggunakan teori Barata (2003:32) yang mengembangkan pelayanan prima dengan menggunakan A6 yaitu : *Ability*

(kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab).

1. Kemampuan (Ability)

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyehlesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal diatas, menurut **Tjiptono (2002:14)** mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa antara lain yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

Pada kenyataannya kemampuan pemberi pelayanan masih ada yang tidak memuaskan pelanggan, dimana masih adanya petugas yang tidak ditempatkan tidak sesuai dengan kemampuannya. Dan tidak adanya diklat yang dilakukan.

2. Sikap (Attitude)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Dari penelitian yang dilakukan bahwa masih adanya petugas yang tidak disiplin masuk kantor, masih ada yang terlambat. Sosialisasi juga tidak dilakukan untuk masyarakat, sehingga masyarakat masih ada yang kurang mengerti mengenai prosedur pembuatan akta kelahiran.

3. Penampilan (Appearance)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Kenyamanan lingkungan yang diberikan oleh Kantor masih ada kekurangan yaitu kursi ruang tunggu yang sedikit, serta tidak adanya toilet yang disediakan.

4. Perhatian (Attention)

Menurut **Barata (2003:32)** Perhatian (attention) adalah kepedulian

penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Setiap masyarakat yang mengurus akta kelahiran berhak mendapatkan perhatian yang sama tanpa terkecuali. Pada kenyataannya ada perbedaan pelayanan terhadap orang pribumi dan orang non pribumi dalam kepengurusan akta kelahiran.

5. Tindakan (Action)

Menurut **Barata (2003:32)**

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Kesederhanaan dalam memberikan pelayanan juga harus dimiliki oleh petugas pelayanan. Selain sederhana, pihak Kantor juga harus membuat kejelasan sesuai dengan SOP.

6. Tanggungjawab (Accountability)

Tanggung jawab yang dimaksudkan disini adalah seluruh tanggung jawab yang harus diberikan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dari mulai kemampuan sampai dengan tindakan yang harus diberikan kepada masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

Dalam hal ini tanggung jawab yang diberikan Kantor masih belum maksimal dikarenakan masih adanya syarat seperti fotocopy kartu keluarga atau KTP yang hilang, dan kesalahan nama yang disebabkan oleh pihak Kantor itu sendiri.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar

Dalam rangka meningkatkan angka pencatatan sipil akta kelahiran di Kota Pematangsiantar, pemerintah setempat melakukan segala cara dan upaya demi

tercapainya tujuan tersebut, namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor-faktor yang dialami pemerintah dalam upaya meningkatkan angka kepemilikan akta kelahiran.

Di bawah ini penulis mengemukakan beberapa indikator-indikator dalam menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

1. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Dalam memberikan pelayanan sarana dan prasarana sangat berpengaruh dalam Pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Apabila sarana dan prasarana sedikit maka dalam menyelesaikan juga akan terkendala.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan birokrasi pembuatan akta kelahiran. Jumlah sumberdaya manusia ikut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, kekurangan sumberdaya manusia membuat banyak pekerjaan menjadi terhambat sehingga yang diberikan tidak maksimal, selain jumlah sumber daya yang memadai, kualitas sumber daya itu sendiri juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang tanggapnya pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

3. Tidak adanya sosialisasi.

Minimnya ketersediaan dana untuk kegiatan penyuluhan ini menyebabkan proses sosialisasi tidak berjalan secara maksimal. Hal ini

mengakibatkan belum meratanya daerah yang mendapatkan sosialisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini, berdasarkan fenomena dan analisis hasil penelitian kepada responden yaitu masyarakat yang mengurus akta kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan pembuatan akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar masih kurang baik. Seperti sikap (attitude) petugas yang mencakup kedisiplinan, keramahan dan kesopanan petugas. Masih adanya petugas yang tidak disiplin seperti tidak tepat waktu, dan keramahan serta kesopanan petugas harus ditingkatkan lagi. Selain itu masih adanya masyarakat yang diperlakukan tidak adil, seperti biaya yang tidak wajar dan berbeda-beda antara orang pribumi dan orang non pribumi.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi Sarana dan Prasarana serta Sumber Daya Manusia. Sarana dan Prasarana pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih tidak lengkap, tentu saja hal ini memperlambat kerja petugas dalam menyelesaikan pembuatan akta. Kurangnya sumber daya manusia juga tentu saja mempengaruhi pelayanan. Apabila sumber daya manusia kurang, pelayanan juga tidak akan maksimal. Kualitas sumber daya manusia itu juga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

B. Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat masalah-masalah, untuk itu peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk bahan masukan untuk instansi yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar :

1. Diharapkan kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk menambah sumber daya manusia.
2. Diharapkan petugas Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berlaku adil dalam menjalankan tugasnya tanpa memandang suku agama dan ras.
3. Sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu kebijakan. Sarana dan Prasarana yang memadai tentunya akan sangat membantu aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal begitu juga sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirjo, Prajudi. 2001. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Gladia Indonesia
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori serta Konsep Pelayanan Publik serta*

Implementasinya. Bandung : Mandar Maju.

Ida bagus Mantra,2007.*Demografi Umum*.Yogyakarta: Pustaka pelajar .

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP YKPN

Moenir. H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Moenir. H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Napitupulu, Painan. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*. Bandung : Alumni

Nugroho Riant, 2009. *Public Policy : Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan, Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen Dalam Kebijakan Publik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung ; Alfabeta.

Rachmadi, F. 2008. *Public Relation dalm Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Ratminto, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Rianto, Adi. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*.Jakarta : Granit.

Riduwan. 2003. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung; Alfabeta

- Sampara, Lukman dan Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Bandar Maju
- Sianipar. 2007. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*; Jakarta : LAN.
- Sitorus. 2009. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta; Gadjah Mada University press
- Soegiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Tjandra, Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- “Birokrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak” Diska. 2013.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003
- Peraturan Menteri dalam Negeri No 28 Tahun 2005 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di daerah
- Peraturan Presiden No 25 tahun 2008 tentang tata cara mengurus akte kelahiran.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan

Thoha, Miftah. 2000. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.

Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jogkajarta : Pustaka Pelajar

Dokumen dan skripsi:

BPS Kota Pematang Siantar (2012). *Pematangsiantar Dalam Angka Tahun 2013*.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003

Website :

<http://capil.muaraenimkab.go.id/teori-teori-kependudukan/>