

## PELAYANAN AKTA KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU

Selpianti

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Email: zselpianti@gmail.com

**Abstract:** *One of the efforts undertaken by the government in improving the quality of services can be seen through the ministry of making a birth certificate. A birth certificate is very important because it involves the identity and citizenship, as stated in Law No. 23 of 2002 on the Protection of the Child states that "the child's birth certificate into the rights and responsibilities of governments to fulfill ". This study aims to : ( 1 ) to find out the birth certificate service, ( 2 ) to describe the enabling and inhibiting factors in the birth certificate service. This study used qualitative methods, data sources are primary data and secondary data, data collection techniques through observation, interviews and documentation, sample collection techniques through purposive sampling, the validity of the data using triangulation techniques. The results showed that the birth certificate service by the Department of Population and Civil Registration Agency Batu City is in conformity with the standards of public service, which is a constraint for this lack of public awareness of the importance of document civil registration are a birth certificate, as well as operational facilities such as four-wheel vehicles ( service cars ) and limited budget allocations in the creation of websites population so that people can not take care of the birth certificate directly through the internet.*

**Keywords :** *Public Service, Birth Certificate*

**Abstrak:** Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Akta kelahiran menjadi sangat penting karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak menyatakan bahwa "akta kelahiran menjadi hak anak dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya". Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui pelayanan akta kelahiran, (2) untuk menguraikan faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan akta kelahiran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sumber data yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik pengumpulan sampel melalui *purposiv sampling*, keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah sesuai dengan standar pelayanan publik, yang menjadi kendala selama ini kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen pencatatan sipil yaitu akta kelahiran, serta sarana operasional seperti kendaraan roda empat (mobil pelayanan) dan terbatasnya alokasi anggaran dalam pembuatan *website* kependudukan sehingga masyarakat tidak bisa mengurus akta kelahiran secara langsung melalui internet.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Akta Kelahiran

### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya

manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan adanya undang-undang tersebut dapat memberikan sebuah kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan. mengingat pentingnya sebuah akta bagi setiap warga Negara, Dinas Kependudukan diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik dengan ketentuan perundang-undang terutama dalam pelayanan akta kelahiran, karena masih banyak masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran sebagaimana “41.000 warga tak miliki Akta Lahir”, Antara Jatim.com, 2013.

Penelitian tentang akta kelahiran sangat penting untuk dilakukan, mengingat masih banyak warga yang belum mempunyai akta kelahiran sebagai bukti sah atas kelahirannya. Dalam penelitian ini rumusan masalah yang digunakan yaitu bagaimana pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, sumber data ada dua yaitu data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan data sekunder ini berupa buku, jurnal serta sumber internet, teknik sampel yang dipilih peneliti yaitu *purposive sampling*, menurut Miles dalam Sugiyono 2011: 246, teknik analisa data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

## **PEMBAHASAN**

### **Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur diantaranya:

Terkait prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan sudah jelas karena telah diadakan sosialisasi, pelayanan keliling serta pembagian brosur ketiap-tiap kecamatan dan desa. Waktu pelayanan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Terkait waktu pelayanan sudah tepat sesuai prosedur yang ada. Biaya pelayanan, sesuai dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri yang menyatakan bahwa semua pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil tidak dipungut biasa (gratis) sehingga dalam pengurusan akta kelahiran tidak ada biaya yang dikeluarkan. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Sarana prasarana, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran tentunya ketersediaan sarana dan prasarana juga merupakan salah satu indikator terpenting untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran agar sesuai standar pelayanan yang ada. Sarana pelayanan sudah sangat memadai karena terdapat ruang tunggu, kursi, formulir, komputer. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pemberi pelayanan sudah bekerja sesuai dengan tugas dan keahliannya masing-masing.

### **Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan akta kelahiran**

Faktor kesadaran merupakan salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. sumberdaya manusia yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah memadai dan sudah bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing serta pelayanan akta kelahiran sudah menerapkan standar operasional pelayanan (SOP). Kendalan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Kurangnya kesadaran dari masyarakat sendiri dan kendaraan roda empat (mobil pelayan) sangat terbatas sehingga petugas tidak bisa melakukan sosialisasi ketiap-tiap kecamatan atau desa secara rutin serta belum ada anggaran dalam pembuatan *website* sehingga masyarakat belum bisa memanfaatkan teknologi informasi dengan baik.

### **KESIMPULAN**

Pelayanan Akta Kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran yaitu masyarakat kurang menyadari akan pentingnya akta kelahiran sehingga pada tahun 2014 sesuai dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri yang menyatakan bahwa semua pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil tidak dipungut biasa (gratis), kurangnya anggaran dalam pembuatan *website* sehingga masyarakat belum bisa memanfaatkan sarana teknologi informasi dengan baik, serta kurangnya kendaraan roda empat (mobil pelayanan) yang digunakan untuk pelayanan ke daerah terpencil.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Antara Jatim.com. 2013. 41000 Warga Tak Miliki Akta Lahir. diakses pada Minggu, 21 Agustus 2016 dari <http://www.antarajatim.com/lihat/berita/110464/41000-warga-batu-tak-miliki-akta-kelahiran>,