

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIGI

Fadhila

huzaifah.syamsi@yahoo.com

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako Palu)

Abstract

This study aims to analyze birth certificate making service quality at the Department Of Population and Civil Registration Sigi Regency. The unit of analysis in this study was all employees off the Affice of Population and Civil Registration Sigi. Wich were around 30 people and the citizens as the users of the birth certificate 5 people has been assigned as the informant for this study in which the head Office of population and civil registration Sigi as the key informant. The number of informant will be added as needed if the information obtained is not achieved. The data collection techniques used in this study are observation, interview and documentation. The results showed that the quality of birth certificate service at the Departement of Population and Civil Registration Sigi Regency consists of four indicators. Firstly, the length of birth certificatemaking process has been carried out in predetermined time. Second indicator is the management of processing a birth certificate is also straightforward by condition all requirements are met. Third indicator is the high accuracy of the birth certificate wish minimum errors. Last;y, the cost of care for those who experience a delay is low. The support factor are the education level, years of service, and human resources. Whreas the constraint factors are infrastructure, dci[line, leadership and job location.

Keywords: *Service Quality*

Akhir-akhir ini masalah penanganan pelayanan akta kelahiran khususnya menjadi masalah yang cukup serius dirasakan mengingat volumenya yang kian hari kian membengkak atau bertambah sementara kemampuan aparat pemerintah dalam melayani sangat terbatas. Namun hal tersebut bukan hanya disebabkan oleh kemampuan aparat tetapi juga disebabkan oleh masyarakat itu sendiri yang tidak peduli atau kurang pro aktif, sehingga terkesan bahwa pelayanan pemerintah terhadap masyarakat kurang maksimal.

Pelayanan pemerintah selalu menjadi sorotan selama ini dari era orde Baru sampai dengan era desentralisasi seakan tidak pernah surut dari penilaian publik yang terkesan negatif dan tidak memberi ruang mengenai kedemokrasian serta inisiatif publik untuk menyalurkan keinginan dan sumber daya yang dimiliki, sehingga pelayanan yang birokratis dapat dipandang sebagai hal yang

menakutkan. Karena sejauh ini dunia birokrasi pelayanan yang diberikan terkesan lambat berbelit-belit, dan kurang memperhatikan kepentingan masyarakat serta adanya peraturan yang menguntungkan sepihak.

Pola birokrasi pelayanan yang demikian seolah merupakan warisan yang hingga saat ini susah dihilangkan, seperti setiap pengurusan akta kelahiran yang harus melewati berbagai birokrasi dari tingkat RT sampai Kecamatan, waktu penyelesaiannya sangat lambat, serta adanya peraturan tidak tertulis yang harus ditanggung oleh pencari Akta Kelahiran. Hal tersebut bukan hanya kepengurusan pembuatan Akta Kelahiran tetapi juga dalam kepengurusan lain, misalnya Kartu Keluarga, atau kepengurusan untuk mendapatkan sertifikat tanah, KTP, dan lain-lain.

Penyebab rendahnya kualitas layanan pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Sigi,

selain hal tersebut di atas sesungguhnya disebabkan oleh berbagai kondisi, diantaranya adalah masih relatif sedikitnya sumber daya manusia yang memahami arti pentingnya sebuah pelayanan, perilaku dari birokrasi dalam memberikan pelayanan, artinya oknum dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi tersebut belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pihak yang dilayani. Penyebab lainnya adalah minimnya ketrampilan yang dikuasai oleh sumber daya manusia atau aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi, hal tersebut memberikan dampak yang sangat negatif terhadap pelayanan kepada bawahan maupun atasan.

Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam mengembangkan misinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang maksimal serta adanya suatu kerja sama (*team work*) yang baik, antara lain setiap satuan kerja dalam melaksanakan tugas disertai dukungan di bidang perencanaan yang matang dan terpadu, serta menyadari akan semakin pentingnya suatu pelayanan untuk membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Selain hal tersebut di atas, pemimpin dan manajer, merupakan faktor penentu dalam sukses atau gagalnya suatu organisasi baik dari keputusannya, gaya kepemimpinan, maupun dari tipe kepemimpinan. Kualitas pemimpin sangat menentukan keberhasilan lembaga atau organisasinya. Sebab kepemimpinan yang sukses itu mampu mengelola organisasi, bisa mempengaruhi secara konstruktif orang lain, menunjukkan jalan serta perilaku benar yang harus dikerjakan bersama-sama (melakukan kerja sama).

Birokrasi pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk mengaktualisasikan tugas pemerintah dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan layanan sipil ataupun layanan sipil, sehingga birokrasi mempunyai

kewajiban untuk menjadi pelayan bagi kepentingan masyarakat. Oleh karena itu dengan keberadaan birokrasi, maka masyarakat akan memperoleh kebutuhannya sebagai seorang warga negara dari birokrasi pemerintah tanpa mendapat perlakuan untuk dipersulit oleh birokrasi itu sendiri.

Pemerintah Kabupaten Sigi dalam penanganan masalah pelayanan pembuatan Akta Kelahiran sudah ditugaskan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 8 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Sigi. Satu tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengemban tugas pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang kependudukan. Namun kenyataannya yang terjadi saat ini unsur pelayanan tersebut belum optimal sehingga pelayanan pembuatan akta kelahiran belum sesuai dengan yang diharapkan. Untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang cukup kompleks tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pengambil kebijakan, perlu meningkatkan kompetensi aparturnya melalui jenjang pendidikan formal, non formal, maupun diklat struktural dan teknis fungsional, sehingga diharapkan memiliki kualitas dan profesionalisme yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang optimal di bidang kependudukan khususnya pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat dalam rangka pemantapan otonomi daerah di Kabupaten Sigi. Realisasi pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Sigi menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Sigi mulai tahun 2009 sampai dengan 2013 mengalami penurunan dalam pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat bahwa tahun 2012 dan tahun 2013 masih ada pelayanan akta kelahiran mengalami keterlambatan dengan jumlah 1.151 dan 3.163 untuk tahun 2013.

Hingga saat ini masyarakat Kabupaten Sigi yang berlatar belakang heterogen baik dari sosial, ekonomi dan budaya, sering mengeluhkan tentang lambatnya penyelesaian urusanakta kelahiran. Salah satu faktor penyebab adalah kedisiplinan pegawai belum maksimal, masih sering terlambat masuk kantor dan kadang kala tidak masuk kantor tanpa sebab. Keadaan yang demikian sering terjadi, karena masih adanya pegawai yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya, misalnya bahwa akta kelahiran merupakan hak bagi setiap warga negara dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewajiban untuk memberikan akta kelahiran tersebut. Selanjutnya prosedur pelayanan berbelit-belit, karena belum adanya pelayanan satu pintu yang diterapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sigi, sehingga prosedurnya terlalu banyak birokrasi yang harus dilalui dalam setiap kepengurusan dihadapkan pada persyaratan rumit yang ditetapkan. Transparansi terhadap besarnya tarif dalam layanan belum ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Faktor yang mempengaruhi buruknya kualitas layanan yang diselenggarakan oleh birokrasi. Faktor-faktor itu meliputi faktor ekstern, dan faktor intern yang keseluruhannya membentuk karakteristik pada birokrasi. Dari fenomena penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan khususnya masalah pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bersifat paradoks serta pemahaman bahwa determinan yang mempengaruhinya adalah kualitas pelayanan dan kebijakan.

METODE

Jenis, Waku dan Lokasi Penelitian

Penggunaan metodologi merupakan suatu langkah yang harus ditempuh, agar hasil-hasil yang sudah terseleksi dapat terjawab secara valid, reliabel dan obyektif, dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan

dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi publik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian observasi. Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang berusaha memberikan gambaran mengenai obyek yang diteliti agar mendapat gambaran yang jelas seperti yang dimaksudkan dalam permasalahan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi, dan penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan, dari bulan Januari sampai dengan Maret 2014.

Informan Penelitian dan Teknik Pengambilan dan Pengumpulan Data

Berdasarkan gejala yang akan diamati, teknik pengumpulan data, dan spesifikasi fokus yang ditetapkan, maka informan penelitian ini ditentukan secara purposive, yaitu menentukan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang diteliti, terutama informan yang terlibat dalam pelayanan. Dengan demikian informan penelitian ini meliputi 1 orang Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi, 2 orang pemberi pelayanan yaitu 1 orang Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan 1 orang Kepala Seksi Kelahiran, serta 2 orang masyarakat penerima pelayanan akta kelahiran. Adapun teknik penelitian ini akan menggunakan 4 (empat) teknik pengumpulan data, Observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisa Data

Untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada agar sesuai dengan tujuan penelitian, maka metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif dan untuk menganalisa data hasilwawancara, maka dilakukan dengan empat tahap, yaitu :

- a. Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan untuk menyeleksi data, dan menyederhanakan serta mentransformasi data kasar yang ditemui dalam penelitian. Adapun maksud dilaksanakannya reduksi data yaitu untuk memfokuskan, mengarahkan, mengklasifikasi data yang dibutuhkan yang sesuai dengan kajian dalam tesis ini.

b. Editing Data

Editing dimaksudkan memeriksa kembali data baik primer maupun sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara maupun observasi dan disesuaikan dengan yang diperoleh dilapangan, sehingga antara fakta dan data sesuai.

c. Menafsirkan makna data

Menafsirkan makna data dimaksudkan untuk mengevaluasi segala informasi yang telah diolah dan data yang diperoleh dari informan, sehingga akan didapatkan suatu data yang valid dan berkualitas serta hasil dari data tersebut dapat dipertanggungjawabkan akan kebenarannya sesuai dengan judul dari tesis ini.

d. Penarikan Kesimpulan dan saran-saran

Langkah terakhir dari analisa data yaitu merumuskan kesimpulan hasil penelitian. Dengan adanya kesimpulan, maka akan mempermudah dan mengetahui arah hasil penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui hasil keseluruhan dari penelitian dan kemudian memberikan saran yang ditujukan kepada lembaga Akademisi, maupun instansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang menawarkan/menjual jasanya kepada publik. Telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi preferensi konsumennya. Dengan demikian, kepuasan pelanggan.

Mengingat layanan pembuatan akta kelahiran merupakan sumber penerimaan bagi daerah, maka layanan kebersihan sangat penting, Selain hal tersebut di atas, maka untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, maka harus ditunjang dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan yang merupakan variabel dependen dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengukur enam indikator yang digunakan dalam mengukur variabel ini, yaitu ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan bebas dari kesalahan, biaya pelayanan. yang selanjutnya dijabarkan sub-sub indikator dan item-item pertanyaan.

Demikian pula petugas layanan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap masyarakat Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan akta kelahiran harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, artinya dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, sopan dan mempunyai rasa memiliki serta bertanggungjawab terhadap apa yang menjadi tugasnya.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa dampak dari pemberian pelayanan yang optimal yang dilaksanakan oleh petugas layanan pembuatann akta kelahiran, yaitu :

- 1) Secara langsung akan mempengaruhi terhadap pengguna jasa layanan akta kelahiran.
- 2) Dengan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan akta kelahiran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, bersikap ramah dan mempunyai rasa tanggung jawab tersebut maka diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- 3) Adanya rasa tanggung jawab dari instansi pengelola akta kelahiran dalam rangka mewujudkan visi dan misi pemerintah daerah.
- 4) Motivasi pimpinan dalam menunjang kinerja petugas layanan akta kelahiran.

- 5) Adanya mekanisme pengelolaan layanan akta kelahiran dari tahap perencanaan pengelolaan, pelaksanaan hingga pertanggungjawaban atas pengelolaan layanan akta kelahiran.

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting yang menentukan berhasilnya suatu organisasi dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat mengenai sasaran, dalam arti pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pemakainya. Analisis pengukuran indeks pelayanan Akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Masyarakat Kabupaten Sigi dilakukan atas dasar standar ilai rata-rata dari setiap kategori yang dicantumkan. Butir-butir instrument peningkatan pelayanan yang diberikan yang masih berada di bawah rata-rata perlu ditingkatkan kualitasnya, sedangkan sudah berada di atas rata-rata harus dipertahankan.

Ketepatan waktu

Sasaran merupakan salah satu sumber organisasional yang amat berharga, akan tetapi sering kurang disadari oleh anggota organisasi. Pentingnya unsur sasaran dalam kehidupan organisasional lebih terlihat lagi jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Secara sederhana dikatakan bahwa, pelaksanaan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran berarti penyelesaian pekerjaan tepat sasaran, artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada sasaran yang akan dicapai dan yang ditentukan. Suatu pekerjaan yang efisien berarti juga efektif, karena tujuan telah tercapai.

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi.

Ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam menyelesaikan tugas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam melakukan pelayanan perlu memperhatikan sasaran yang akan dilayani termasuk ketepatan waktu yang akan digunakan.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam melakukan pelayanan perlu memperhatikan sasaran yang akan dilayani termasuk ketepatan waktu yang akan digunakan.

pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, maka pada dasarnya pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk menunjang pelayanan tersebut, pimpinan harus lebih teliti dalam menempatkan pegawai. Dalam menempatkan pegawai harus dilihat dari latar belakang pendidikan, apakah pendidikan formal dan formal, minimal yang sudah berpengalaman. Untuk mendukung dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi harus secara kontinyu mengikutsertakan Diklat dalam bidang pelayanan, supaya terlatih dan trampil dalam memberikan pelayanan.

Akurasi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat meliputi ketepatan dan keakuratan dalam pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam melakukan pelayanan perlu memperhatikan sasaran yang akan dilayani termasuk ketepatan waktu yang akan digunakan.

Keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam pelayanan disebabkan karena hampir sebagian besar telah memahami tugas pokok dan fungsinya serta adanya fasilitas dan sarana penunjang dalam pelayanan.

Keberhasilan dalam pelaksanaan tugas merupakan dambaan bagi seorang pegawai yang profesional, apalagi sangat berhasil dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan tersebut dapat dilihat dari kemampuan pegawai, tentunya dalam hal ini juga ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Kemampuan dalam melaksanakan tugas juga sangat menentukan dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas, khususnya dalam pemberian pelayanan mempunyai nilai tambah tersendiri, artinya dengan kemampuan tersebut pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi lebih mengetahui seluk beluk dan keinginan masyarakat. Aparat yang profesional dapat dilihat dari cara dan kinerja dalam melaksanakan tugas yang telah ditentukan dalam tugas pokok dan fungsinya. Ketuntasan dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan suatu cerminan kinerja. Dengan ketidak tuntasan dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tugas pokoknya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka berdampak pada ketidak puasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila masyarakat membutuhkan layanan akta kelahiran, maka aparat Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dapat menyelesaikan sesuai waktu yang ditentukan. Keakuratan atau ketepatan sasaran dalam pelayanan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dalam mengurus akta kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam menyelenggarakan layanan administrasi Kependudukan sudah tepat waktu. Pelaksanaan layanan administrasi Kependudukan selesai dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ada serta sumber daya manusia yang profesional yang dibuktikan dengan adanya peningkatan layanan administrasi mengurus akta kelahiran atau yang lainnya.

Kemudahan dalam pengajuan

Kemudahan dalam pengajuan dalam penelitian ini menunjuk pada proses pelayanan yaitu pelayanan yang dilaksanakan tidak berbelit-belit. Terhadap indikator ini, penelitian diarahkan untuk meneliti dua hal utama yakni pegawai mudah dihubungi kemampuan berkomunikasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam melaksanakan tugas yaitu memberikan layanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebenarnya kemudahan selalu diberikan kepada para pengguna jasa, tetapi kadang kala masih banyak pengguna jasa tersebut yang salah persepsi. Hal ini disebabkan bahwa pada saat yang bersangkutan melakukan atau mengurus akta kelahiran, petugas sedang melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Kepala Dinas.

Berbagai kemudahan telah diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sigi, tetapi karena hanya faktor kebetulan bahwa yang membidangi masalah tersebut sedang melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pengambil kebijakan, maka hal tersebut dapat dijadikan sebuah alasan oleh pengguna

jasa layanan untuk memberikan penilaian kurang baik.

Sangatlah wajar apabila untuk mendapatkan akta kelahiran mudah dan tidak berbelit-belit, disamping ditunjang dengan sumber daya yang professional, juga karena kelengkapan berbagai persyaratan yang telah ditetapkan. Kemudahan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari akta kelahiran dapat memberikan kepuasan dan sebagai bukti keprofesioanalan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi .

Untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat maka proses pelayanan harus dilakukan secara jelas dan pasti yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, wajib diinformasikan secara terbuka, jelas dan pasti agar mudah diketahui oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Hal ini perlu dilakukan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman antara yang dilayani dan pemberi layanan.

Kepengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi pada dasarnya tidaklah sulit, karena semua telah mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan. Tentunya untuk mendapatkan kemudahan tersebut masyarakat pencari akta kelahiran harus melengkapi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan.

Untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan maka proses pelayanan harus dilakukan secara jelas dan pasti serta terbuka yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, wajib diinformasikan secara terbuka, jelas dan pasti agar mudah diketahui oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Hal ini perlu dilakukan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman antara yang dilayani dan pemberi layanan. Dengan jelas dan pasti

tersebut, maka masyarakat atau pencari akta kelahiran tidak merasa kebingungan dan selalu bertanya apakah hal tersebut sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.

Keterbukaan dalam menyampaikan informasi adanya Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 18 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Keputusan Bupati Sigi Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 5 tahun 2000 tentang Administrasi Kependudukan, misalnya sosialisasi adanya peraturan tersebut harus dilaksanakan secara kontinyu. Sosialisasi dimaksudkan untuk memberikan pemahaman dan informasi kepada masyarakat, bahwa telah ada peraturan daerah tentang akta kelahiran. Dengan adanya sosialisasi tersebut, maka diharapkan masyarakat dapat mematuhi. Dalam sosialisasi tersebut tentunya harus dilakukan secara terbuka, misalnya besarnya biaya retribusi dalam satu bulan, apa yang menjadi hak dan kewajiban pelanggan dan sebagainya.

Satu hal yang sangat sulit dihilangkan, bahwa apabila berkaitan dengan birokrasi asumsi masyarakat bahwa sangat berbelit-belit serta adanya biaya yang mahal. Persepsi masyarakat yang demikian sangat wajar, karena banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur dan tata cara untuk mencari akta kelahiran. Oleh karena itu untuk mengubah persepsi masyarakat yang demikian serta untuk mewujudkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi, maka berbagai upaya telah dilaksanakan dalam upaya untuk mengubah persepsi masyarakat tersebut.

Segala bentuk kegiatan tidak akan tercapai sesuai dengan apa yang telah ditetapkan apabila minimnya kesadaran masyarakat. Seperti yang dapat dilihat dalam pelayanan, bahwa salah satu faktor yang menghambat dalam meningkatkan pelayanan adalah minimnya kesadaran masyarakat dan keasadaran pegawai dalam memberikan

pelayanan. Sebenarnya masyarakat atau pengguna jasa sudah mengetahui bahwa hal tersebut telah diatur oleh Peraturan Daerah, namun ironisnya para pelanggar peraturan tersebut justru datang dari kalangan birokrasi. Jadi kunci utama adalah sosialisasi harus dilakukan secara menyeluruh baik di lingkungan birokrasi maupun masyarakat umum.

Upaya untuk memberikan kemudahan dalam pengurusan akta kelahiran, maka sistem komunikasi dengan masyarakat juga lebih ditingkatkan, baik melalui saat proses berlangsung maupun pada waktu acara tertentu. Untuk menciptakan komunikasi yang baik maka hal tersebut dapat dilakukan dengan cara sosialisasi tentang pentingnya akta kelahiran bagi masyarakat.

Pelayanan Akta Kelahiran juga dapat dilihat dari kemampuan aparat dalam melakukan komunikasi dengan para pengguna jasa. Dengan komunikasi akan diketahui keramahan, kesopanan aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sigi dalam memberikan layanan.

Kemampuan aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sigi dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat bukan hanya didasarkan karena aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sigi dan mempunyai wewenang, tetapi karena kemampuan berbahasa aparat tersebut, sehingga terjadi interaksi dalam komunikasi dan memudahkan dalam melaksanakan tugas dan mampu member kepuasan kepada masyarakat.

Menyimak hasil penelitian dan hasil wawancara, dapatlah digarisbawahi bahwa pelayanan untuk mendapatkan akta kelahiran telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan, sehingga untuk mendapatkan akta kelahiran sangat mudah dan tidak berbelit belit, hal merupakan bentuk nyata program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan

Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dimaksudkan bahwa pelayanan kependudukan yang dilaksanakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi dalam memberikan kesamaan waktu dan biaya penyelesaian permohonan layanan kependudukan (pengurusan surat-surat : Akte Kelahiran, Akte Kawin, dsb), hal tersebut selalu dilaksanakan oleh aparat di Kabupaten Sigi. Artinya bahwa para pengguna jasa layanan kependudukan harus memahami dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini untuk menghindari berbagai kesalahan yang ditimbulkan yang mengakibatkan pelayanan yang dilaksanakan kurang akurat, sehingga dapat merugikan Dinas dan yang dilayani.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi sebagai penyelenggara pelayanan akta kelahiran bagi masyarakat, maka kualitas pelayanannya sangat ditentukan oleh reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan, karena hal itulah yang mempengaruhi kinerja pelayanannya.

Sebagai pegawai negeri sipil yang merupakan abdi masyarakat harus mampu melihat gejala perkembangan ilmu pengetahuan secara global dan sigap dalam melaksanakan tugas. Seorang pegawai negeri sipil dituntut harus mampu melakukan hal tersebut, karena kesigapan seorang pegawai dapat memberikan kepuasan kepada yang dilayani dan menghindari berbagai kesalahan dalam pelayanan.

Biaya pelayanan

Semenjak dikeluarkan Undang Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil,

maka segala pungutan untuk memperoleh akte kelahiran tidak dikenakan biaya, kecuali masyarakat lambat dalam mencari akta kelahiran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka dikenakan biaya.

Sebuah kebijakan dapat dikatakan efektif apabila dalam kebijakan tersebut tidak merugikan masyarakat, efektif dan efisien, dengan harapan bahwa kebijakan mampu meminimalisir berbagai konflik yang terjadi baik pada saat ini maupun yang akan datang. Olehnya itu apabila implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka pemerintah-perintah pelaksanaan harus konsisten jelas. Apabila terjadi pertentangan antara petunjuk pelaksana kebijakan dengan perintah-perintah pelaksanaan, maka akan menyulitkan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya dengan baik.

Masalah biaya pelayanan akta kelahiran yang ditetapkan dengan kemampuan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan tersebut. Biaya pelayanan disini dimaksudkan bahwa apabila mengalami keterlambatan dalam kepengurusan akta kelahiran sesuai ketentuan yang berlaku, apakah dengan biaya yang telah ditetapkan oleh peraturan atau kebijakan dapat dijangkau masyarakat atau tidak.

Perda tentang layanan akta kelahiran yang ada apakah sesuai digunakan atau perlu direvisi karena adanya beberapa hal. Misalnya biayaketerlambatan pendaftaran untuk memperoleh akta kelahiran terlalu kecil dan tidak sesuai dengan kondisi jaman, peningkatan pendapatan asli daerah, atau dikarenakan layanan akta kelahiran yang semakin luas. Sehingga untuk memudahkan layanan diperlukan sarana pendukung yang hal tersebut dapat diperoleh melalui anggaran belanja daerah, yang salah satunya hasil dari kontribusi keterlambatan untuk memperoleh akta kelahiran.

Melihat kemajuan pembangunan dan daya beli masyarakat, maka nilai nominal dalam Perda tentang pelayanan akta kelahiran tersebut kurang sesuai lagi atau terlalu kecil.

Olehnya itu sebagai penunjang dalam meningkatkan pendapatan asli daerah, maka perda tersebut perlu dilakukan revisi baik nilai nominal dalam pelayanan akta kelahiran maupun isi dan ketentuan serta hak dan kewajiban dalam pelayanan akta kelahiran.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigiyang terdiri dari empat indikator yaitu layanan akta kelahiran telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, begitu pula dalam kepengurusan akta kelahiran juga tidak berbelit belit dengan ketentuan semua persyaratan terpenuhi, keakuratan dalam pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan mampu meminimalisir kesalahan yang terjadi serta biaya pelayanan bagi yang mengalami keterlambatan tidak terlalu membebankan masyarakat..
2. Adapun faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu adanya tingkat pendidikan PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi sebagian besar S1, masa kerja yang cukup berpengalaman dan sumber daya manusia.

Rekomendasi

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan, maka peneliti menyarankan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi kependudukan diperlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai dan hendaknya diprioritaskan guna kepentingan

- peningkatan mutu pelayanan di semua bidang pelayanan administrasi
2. Kedisiplinan para pegawai perlu lebih ditingkatkan, karena keberhasilan dalam pelaksanaan tugas juga sangat tergantung dari kedisiplinan pegawai. Selain itu perlu dilakukan rotasi pegawai, hal ini untuk menghindari adanya kecemburuan sosial.
 3. Disamping kedisiplinan ditingkatkan, maka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan hendaknya secara kontinyu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi diikutsertakan dalam berbagai pendidikan dan pelatihan teknis.
 4. Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi lebih meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan penjelasan tentang tata cara dan prosedur dalam mendapatkan akta kelahiran.

DAFTAR RUJUKAN

- Agus, Prianto. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Trans.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Byars, Lloyd dan Lislie W. Rue. 1984. *Human Resource and Personal Management*. Homewood Illinois: Ricahard D.Irwin.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Makalah. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Lembaga Adminsistrasi Negara. 1998, *Pengernbangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Bahan Ajaran Diklatpirn Tingkat 1/1, STIA-LAN Press. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 1995. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al). 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York: A Division of Macmillan Inc.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor8 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Sigi
- Helmira. 2010. *Perilaku Birokrasi Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Palu Timur*. Tesis. Palu: Universitas Tadulako.