

**Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kabupaten Karimun
(Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran)**

Mety Aspalinda Dibimbing Oleh Chalid Sahuri

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Birth certificate constitutes a tangible deed form as a sheet of paper that published by on duty demography and meaty Civil Registry information hits child id that is borne which is name, date of comes into the world, oldster name, and official signature in charge. Birth certificate thus, one any one gets to point out law relationship with oldster second. In this case on duty demography, and Karimun's Regency Civil Registry shall service society in each civil registry one of it birth certificate service. Registry civiling to constitute one of part of comprehensive registry system one State. Civil registry system at deep one State has main aim to result requested law document by prevailing State at that State. Of watch result at observational location apparently procedures it enough is hard divide oldster that wants to manage its child birth certificate, where is birth certificate management that necessarily enough cheap it was looked on precious to play favorites society because of marks sense agency that asks for more rate which more specified and of time facet be looked on so long in its management. This research intent to know public service in particular birth certificate service on on duty demography and Karimun's Regency Civil Registry. This research gets deskriptif kualitatif's character where downloading did by snowball's tech sampling. Result observationaling to point out service that gave by on duty demography and civil registry was walking with every consideration. It proved by medium condition and prasarana that don't be equal to, clerck ability that haven't created good and fast service and satisfying and office location distance that far.

Key word: birth certificate, public service

Reformasi memberikan harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah. Pemberian otonomi yang sangat luas pada dasarnya juga dimaksudkan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat. Melalui otonomi yang luas, pemerintah daerah memiliki wewenang luas dalam menyelenggarakan pemerintah dan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan rakyat dan daerah.

Pelayanan yang baik akan hanya diwujudkan dengan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Hendaknya aparat dalam memberikan pelayanan tidak mendahulukan kepentingan pribadi diatas kepentingan umum. Karena peran aparat disini adalah aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Selain itu

dalam pelayanan harus sesuai dengan undang-undang atau ketetapan berlaku. Sumber daya manusia pun juga sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan. Jika sumber daya yang dimiliki aparat baik maka pelayanan akan baik pula.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima (**Boediono,2003:63**) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian dan kegiatan yang bersifat: cepat, tepat,terbuka, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Setiap pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem menyeluruh dalam sebuah Negara. Sistem pencatatan sipil didalam sebuah Negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku di Negara tersebut. Hal ini bukan sistem pada satu waktu tertentu saja, melainkan lebih merupakan upaya mencatat peristiwa hayati untuk menjaga kelanggengan universalnya. Sehingga tidak seperti sensus dan survey misalnya yang berlaku secara berkala dan spontanitas.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. peranana pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak berubah sesuai dengan fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat.

Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang outentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. Dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian kedudukan hukum seseorang, perlu adanya bukti bukti outentik yang sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukumnya.

Salah satu dimana kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperi pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatatan kelahiran ,kematian, perkahwinan, penceraian,pengesahan anak dan pengakuan anak. Catatan sipil adalah merupakan catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang untuk dapat dijadikan dasar hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkahwinan, penceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak perlu didaftarkan pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil adalah merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan pada bidang-bidang tersebut diatas mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting mengenai status seseorang.

Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga perlu didaftarkan, dibukukan agar yang bersangkutan memiliki bukti yang sah tentang kedudukannya agar dapat dijadikan pedoman dan pembuktian tentang kependudukan hukum seseorang. Salah satu pelayanan yang diberikan pada dinas kependudukan dan catatan

sipil adalah pembuatan akta kelahiran. Dimana secara hukum akta kelahiran ini bermanfaat untuk kepentingan anak tersebut.

Jika anak tersebut belum memiliki akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh Negara. Hal ini mengakibatkan anak tersebut tidak tercatat dalam silsilah kewarganegaraan dan kependudukannya serta tidak terlindungi keberadaannya. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil dari hasil pencatatan terhadap peristiwa-peristiwa kelahiran seseorang.

Akte kelahiran merupakan suatu bentuk akta yang berwujud berupa selembar kertas yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berisi informasi mengenai identitas-identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Dengan demikian akta kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tua.

Adapun fungsi akte kelahiran adalah ;

1. Menunjukkan hubungan anak dan orang tua secara sah di depan hukum. Karena di dalam akte tersebut terdapat nama bapak serta ibu dari si anak.
2. Merupakan bukti kewarganegaraan dan identitas anak dari awal anak dilahirkan dan diakui oleh Negara. Dengan adanya akte kelahiran ini, anak secara yuridis berhak mendapatkan perlindungan antaralain hak-hak kewarganegaraannya, hak atas pendidikan, hak atas kesehatan, hak atas pemukiman, dan hak atas perlindungan sosial.

Artinya masyarakat semakin menyadari pentingnya pengurusan akta kelahiran. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat untuk pengurusan akta kelahiran ini perlu ditingkatkan agar lebih baik dan lebih profesional. Prosedur urusan akta kelahiran telah ditetapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil, pada kenyataannya masih terdapat:

1. Masih banyaknya keterlambatan pengurusan akta kelahiran, berdasarkan survey awal yang dilakukan terhadap masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran mengatakan tidak tepat waktu.
2. Masih terdapat banyak terjadi kesalahan penulisan data yang dilakukan oleh petugas pelayanan, petugas kurang terampil terhadap pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran sehingga memberi dampak terhadap pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien.
3. Jarak kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun yang jauh dan belum ada angkutan umum yang melewatinya. Sehingga yang punya kendaraan pribadi yang banyak melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun, bagi masyarakat yang tinggal di pelosok biasanya mengurus pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran dengan menyerahkan seseorang yang dekat dengan hubungannya dengan birokrasi atau calo walaupun harus membayar lebih.
4. Disisi lain informasi yang diperoleh dari petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran ini, menyatakan bahwa kesulitan yang sedang dihadapi justru karena masyarakat tidak paham tentang prosedur pengurusan, sehingga pelayanan diberikan terkesan menyulitkan dan berbelit belit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik khususnya pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun.

Pelayanan menurut **Kotler** dalam **Lijan Poltak Sinambela (2006:4)** adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya pelayanan menurut **Sampara dalam Lijan Poltak Sinambela (2006:5)** adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain.

Pelayanan publik menurut **LAN RI (2006:5)** adalah suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Hakekat dari pelayanan publik menurut **LAN RI (2006:6)** adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut **Lijan Poltak Sinambela (2006:43)** pelayanan birokrasi yang berkualitas melalui ciri-ciri:

1. Pelayanan yang bersifat birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi yang berorientasi pada klien.

Menurut **Inu Kencana Syafie (2003:116)** pelayanan terdiri atas tiga unsure pokok yaitu sebagai berikut:

1. Biaya yang relatif rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus

Selanjutnya, **Fitzimmons** dalam **Lijan Poltak Sinambela (2006:7)** indikator dalam pelayanan publik:

1. *Reability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai daya manusianya dan lainnya.
3. *Responsive*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun studi kasus pelayanan akta kelahiran dari indikator variabel penelitian, yaitu:

1. Reability
2. Tangibles
3. Responsiveness
4. Assurance

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun studi kasus pelayanan akta kelahiran ditemukan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun. Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah:

1. Sumber daya manusia
2. Kepemimpinan
3. Sarana dan Prasarana

METODE

Penelitian ini merupakan suatu bentuk penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar dari pada dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun secara proporsional.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan termasuk perilaku dan sikap subyek/actor yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan kunci (*key Informan*) sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dari informan kunci inilah kemudian dilanjutkan mencari dan mengumpulkan data atau informasi dari para informan berikutnya dengan menggunakan teknik “*snow ball sampling*” atau bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar.

HASIL

Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran) .

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi menjalankan fungsi pemerintah secara umum dalam melayani masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk melaksanakan pendaftaran dan pencatatan di Kabupaten Karimun yang mana salah satu tugas pokok pencatatan dan penerbitan akta tersebut yang terbanyak di Sub Bagian Pendaftaran dan penerbitan kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten karimun adalah pencatatan dan penerbitan akte kelahiran.

Agar kelancaran dalam pelayanan akta kelahiran dapat berjalan berimbang, selaras dan serasi maka diperlukan pelayanan, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan organisasi instansi maupun organisasi, sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan.

Untuk membahas masing-masing indikator dari variabel Pelayanan Publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabuapten karimun digunakan beberapa pertanyaan, melalui pertanyaan (wawancara). Pertanyaan-pertanyaan di dalam variabel ini menyangkut pertanyaan-pertanyaan tentang pelayanan publik dengan berdasarkan kepada indikator-indikator. Untuk mengetahui Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun dapat dilihat dari indikator variabel penelitian, yaitu:

1. Reability

Pada indikator ini dimaksudkan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus akta kelahiran, dimana para pegawai kantor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dengan akurat dan terpercaya. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas, apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam penyelesaian pengurusan pelayanan masyarakat, sehingga tidak adanya keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan pelayanan di dinas terkait.
2. Diharuskan kepada pegawai bertindak tepat dalam mengetahui atau menganalisa kemampuan dari masyarakat sehingga tidak terjadi kekeliruan yang mendalam
3. Kepastian biaya yang dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.

Namun dalam hal penyelesaian pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun tidak dapat berbuat banyak dalam memberikan janji pada masyarakat yang mengurus akta kelahiran, hal ini dikarenakan tidak adanya instruksi atau ketentuan yang mengharuskan untuk mempublikasinya jangka waktu penyelesaiannya.

“Dipapan pengumuman tidak dijelaskan dan ditampilkan jangka waktu kapan dan berapa lama, yang ada ditampilkan penjelasan tentang e-KTP, tentang akta kelahiran tidak ada. Jadi kami gak harus bolak balik ke kantor, masih banyak kerjaan lagi yang harus kami lakukan”. (wawancara dengan masyarakat. 1 mei 2013).

Waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran adalah batas waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun untuk menyelesaikan akta kelahiran yang diajukan oleh masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun. Dari petikan wawancara diatas adanya keluhan dari masyarakat mengenai jangka waktu penyelesaian yang belum jelas.

“Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, terkadang terjadi keterlambatan karena pegawai tidak ada di kantor, kadang dinas keluar ataupun ada kendala lain yang menyebabkan keterlambatan, namun kami selalu berusaha untuk memperbaiki dan menyelesaikan secepat mungkin.” (wawancara dengan Sekretaris DISDUKCAPIL Kab. Karimun, 1 mei 2013)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menyelesaikan proses pengurusan akta kelahiran belum ada kepastian yang jelas. Masalah keterlambatan ini terjadi juga karena susah nya untuk memenuhi semua kelengkapan administrasi.

2. Tangibles

Bukti langsung atau tangibles yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif dari setiap pegawai kantor baik swasta atau pemerintah. Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles adalah suatu lingkungan fisik di mana jasa disampaikan dan di mana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan masyarakat berinteraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi pelayanan tersebut. Komponen-komponen dari dimensi tangible meliputi :

- a. Ketersediaan fasilitas administrasi.
- b. Kondisi dan kenyamanan ruangan.

Untuk mengetahui tentang tanggapan responden terhadap setiap sub indikator tangible dapat dilihat pada hasil wawancara di bawah ini yang dilakukan penulis di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten karimun :

“Kebersihan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil ini, kami pihak pegawai merasa sudah cukup bersih karena kantor ini mempunyai petugas bersih bersih. Mengenai fasilitas mungkin agak sedikit kurang, masalah kursi tunggu dan lapangan parkir yang tidak teratur karena kantor kita seataap dengan Dinas Kesehatan ya,, kita harus berbagi tempat parkir, yang akhirnya membuat masyarakat parkir sembarangan. Mungkin ini sedikit dari kekurangan kami tapi akan terus melakukan perubahan.” (wawancara dengan salah satu pegawai DISDUKCAPIL, 11 Mei 2013)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak dinas sedang melakukan pembenahan namun saat ini kondisi yang terjadi belum mencapai penataan ruangan yang baik secara jelas dapat menambah kenyamanan saat bekerja bagi para pegawai sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Sarana dan prasarana ini perlu diperhatikan karena sangat berpengaruh terhadap kenyamanan para pengunjung

Sedangkan kutipan wawancara dengan salah satu masyarakat mengenai tangibles pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun yaitu:

Mengenai kebersihan kantor ini menurut saya terlihat bersih tapi yang kurang menurut saya adalah segi fasilitas, seperti saya harus berdiri mengisi formulir, satu lagi saya harus berdiri ketika mengurus pelayanan berbicara dengan petugas, harap pegawai dapat membenahinya” (wawancara dengan masyarakat, 11 Mei 2013)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita lihat adanya kekurangan sarana dalam memberikan pelayanan, penataan ruangan sebaiknya pihak dinas dapat menambahkan sarana maupun prasarana sehingga nantinya akan menciptakan situasi yang nyaman dalam memberikan pelayanan.

3. Responsiveness

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu para staff untuk mampu membantu para wajib pajak, memberikan pelayanan yang tanggap serta tidak memproses atau menanggapi masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan. Para administrator harus dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kriteria yang harus dipenuhi agar administrator bisa dikatakan tanggap apabila:

- a. Memberikan pelayanan yang cepat tanggap
- b. Tidak memproses atau menanggapi masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan
- c. Tidak menerima tambahan biaya administrasi bagi masyarakat yang tidak lengkap persyaratannya

Bahwasanya pelayanan publik berdasarkan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan telah berjalan dengan baik, hal ini dapat kita ketahui dari hasil wawancara dengan salah seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun adalah:

“Dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini kami seluruh pegawai memberikan pelayanan yang terbaik, semua masalah mengenai pelayanan administrasi kependudukan terutama akta kelahiran kami tanggapi dan layani dengan baik karena itu telah menjadi tugas kami sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun.”(Wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun, 16 Mei 2013)

Adapun wawancara yang lainnya mengenai tentang kelengkapan persyaratan serta biaya dalam proses pelayanan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

“Mengenai pelayanan akta kelahiran bagi masyarakat yang tidak lengkap persyaratan kami tidak bisa memproses karena tidak melengkapi prosedur yang telah ditetapkan”. (wawancara dengan pegawai DISDUKCAPIL, 16 Mei 2013)

Berikut ini wawancara dengan masyarakat yang mengurus akta kelahiran dengan pertanyaan yang sama yang telah dipertanyakan kepada pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun, yaitu:

“Dalam memberikan pelayanan ada sebagian pegawai dikantor ini kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, kami terkadang menunggu lama i. Saya datang dari jauh jauh, pagi pagi kesini biar cepat selesai urusannya, tapi saya harus menunggu lama karena pegawai yan bertugas belum mau melayani karna masih sarapan pada hal udah jam kerja”. (Wawancara dengan masyarakat).

Dari hasil wawancara diatas, pelayanan yang diberikan semua pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun sudah cukup bagus akan tetapi masih ada sebagian masyarakat pengguna layanan yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan pegawai belum bagus karena masih adanya masyarakat yang mengeluh akan pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun.

4. Assurance

Jaminan atau assurance yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan-raguan dalam menjalankan tugas. Dalam memberikan pelayanan atau menjamin kepada seluruh masyarakat merupakan hal yang sangat penting, memberikan pelayanan yang terbaik dan terciptanya kepuasan dari wajib pajak akan layanan yang diberikan dengan ramah, sopan serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan. Apabila semua terlaksana dengan baik maka pelayanan bisa dikatakan sangat baik, agar bisa memberikan jaminan pelayanan yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang ramah serta kesopanan
- b. Kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik
- c. Rasa keadilan dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan pengalaman yang langsung penulis temukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten karimun tersebut, belum semua pegawai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.

“Kami sebagai pegawai berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik baiknya kepada masyarakat, kami bersikap raman agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang kami berikan”.(Wawancara dengan pegawai Disdukcapil.16 Mei 2013)

Sedangkan wawancara dengan masyarakat yang penulis lakukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten karimun memberikan pernyataan sebagai berikut:

Saya merasa agak sedikit susah untuk bertanya dengan pegawai, pas saya mengisi formulir banyak hal yang saya tidak pahami, maklum saya tidak sekolah tinggi,, saya terus bertanya, tapi mereka cenderung agak cuek dan butuh waktu untuk menjawab.. apa saya salah mungkin” (Wawancara dengan masyarakat,17 Mei 2013)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai merasa mereka menjamin telah memberikan pelayanan yang terbaik. Tetapi lain hal yang masyarakat rasakan dengan pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun.

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang Pelayanan akta pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun, ditemukan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan. Maksudnya disini adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian yang dimiliki dalam

melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, sistem proses dan teknis dalam birokrasi serta cara penerapannya.

Pegawai merupakan sumber daya utama dan merupakan salah satu faktor penting dalam setiap kegiatan baik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan merupakan alat utama dalam menjalankan kebijakan atau program yang telah dirumuskan. Tanpa dukungan sumber daya utama ini yang memadai, maka sulit untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman. Sumber daya manusia juga diperlukan namun kemampuan, pendidikan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusia juga menjadi modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik oleh aparatur dengan melihat keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2. Faktor Kepemimpinan

Adanya dorongan dan semangat serta kondisi yang mampu memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dari pemimpin agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah. Selain itu sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat oleh pegawai sebagai pelaksana instruksi dari pemimpin sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Pemimpin atau atasan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi oleh atasan.

Pada dasarnya setiap orang memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, sehingga ada atau tidak ada tetap saja akan termotivasi. Hanya saja kadang motivasi dari diri sendiri sering tidak stabil keberadaannya untuk itu maka motivasi dari luar dirinya tetap diperlukan. Disini seorang pemimpin juga perlu memberdayakan pegawainya secara memadai, agar efek dari termotivasinya mereka dapat berlanjut secara efektif dalam mewujudkan pencapaian target kinerja.

Dalam proses pelayanan faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan seorang pemimpin tidak hanya mengerti akan pelayanan namun juga pemimpin mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan. Dengan adanya komunikasi yang baik dengan maksud menggerakkan pegawai agar dengan penuh pengertian dapat menjalankan tugas dengan baik sehingga tercipta pelayanan yang baik.

Pemimpinan sebaiknya mampu membuat program sosialisasi serta penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran, tentang prosedur, arti penting dari administrasi kependudukan itu sendiri sehingga kedepan akan terciptanya tertib administrasi sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sangat memberi dampak negatif. Akibatnya semakin banyak saja masyarakat yang belum sepenuhnya paham tentang pengurusan akta kelahiran. Pemahaman akan syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang kali untuk diperbaiki. Selain itu juga harus diketahui oleh masyarakat akan sanksi yang ada yang diberikan kepada pemerintah kepada setiap masyarakat yang tidak/ terlambat mengurus akta kelahiran.

3. Sarana dan Prasarana Kerja

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini ini tidak tersedia, maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Artinya bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas kerja yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana akan berakibat dengan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun karena pada saat menyelesaikan tugas yang banyak, jika ada masyarakat yang bertanya akan merasa sedikit tidak dilayani karena sibuk menyelesaikan pekerjaan yang telah menumpuk.

SIMPULAN

Pelayanan dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Karimun dalam pengurusan akta kelahiran belum berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan masih kurangnya tindakan perhatian, rasa kepedulian aparat dalam mensosialisasikan tentang prosedur pelayanan, serta syarat-syarat yang akan diajukan untuk permohonan pembuat akta kelahiran. Kenyataan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut masih berbelit belit. Kepada masyarakat tidak diinformasikan secara jelas sehingga masyarakat banyak yang tidak paham akan mengurus pelayanan. Akibatnya pegawai kewalahan menghadapi keluhan dari masyarakat. pada masa mendatang pelayanan harus ditingkatkan, sebab selain dapat membantu pihak aparat dalam menyelesaikan akta kelahiran, masyarakat mengurus pun tidak akan mengeluh. Sebab mereka sudah faham tentang prosedur serta syarat-syarat yang dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Boediono. B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik*. Universitas Gajah Mada Press. Yogyakarta

Pasalong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 1 Tahun 2011 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil