

EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KECAMATAN BUKIT BATU KABUPATEN BENGKALIS

Oleh:

Adli Ahmad

Email : adly.adek@yahoo.com

Dibimbing oleh Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293- Telp/Fax.
0761-63277

ABSTRACT

Service is one of the things that really need to get the attention of the government, so that the user community services were satisfied with the service provided. In relation to the above Department of Population and Civil Registration Bukit Batu District is one of the agencies authorized to provide services to the community, which of especially in the areas of service. Birth certificate is a certificate issued by the competent authority, which is related to the birth in order to acquire or obtain legal certainty against someone. Deed made based on reports of births conveyed within the time limit no later than 60 (sixty) working days for the citizen and 10 (ten) working days from the date of birth for foreigners baby. The research to aims identify and analyze of Birth Certificate Child Care Arrangements in the District Of Bukit Batu. The writer used qualitative method and the technique of collecting data are interview, observation and documentation. The interview was conducted by the research informants defined through snowball sampling technique.

The theory of Bronoos in Sutupo will be used as reference to analyze and defines the overall area is service a birth certificate there are some good service quality criteria which professionalism and skills, attitudes and behaviors, and trustworthy reliability, accessibility and flexibility, improved. Data collection using the techniques of observation and interviews. Data analysis techniques using qualitative descriptive techniques.

The result of showed, Effectiveness a obtaining of certificate service has not running well based on the minimum service's standart that have been established in regulations. This matter could be seen from the phenomenon and fact of the implementation of certificate service that occured on the real life. The factors that influenced the implementation of Department of Population and Civil Registration Pekanbaru City regency are : Human resources, infrastructure and leadership.

Key words: Care, Birth Certificate, Department of Population and Civil Registration

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan sebagai proses kontraproduktif dalam penyelesaian masalah, karena hampir segala bentuk layanan yang disediakan oleh birokrasi pemerintah dalam kehidupan sehari-hari baik itu pelayanan pembuatan KTP, Pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan sebagainya sering berakhir dengan ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dimana aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparat pemerintah belum berjalan dengan efektif. Kelemahan tersebut antara lain: pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain masyarakat, kemampuan

pegawai, peraturan yang diterapkan dan fasilitas yang mendukung.

Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tuduhan-tuduhan negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparat pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional, dan berbelit-belit (tidak efisien). Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga perlu didaftarkan, dibukukan agar yang bersangkutan memiliki bukti yang sah tentang kependudukannya, yang dapat dijadikan pedoman dan pembuktian tentang kependudukan hukum seseorang. Salah satu pelayanan yang diberikan pada Dinas UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Bukit Batu tentang pembuatan akta kelahiran. Dimana secara hukum akta kelahiran ini bermanfaat untuk kepentingan anak tersebut. Jika seorang anak 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.

Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Dalam penggolongannya, Akta kelahiran ada 3 jenis antara lain:

1. Akta Kelahiran Umum yaitu adalah akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja.
2. Akta Kelahiran Istimewa yaitu kelahiran yang dilaporkan melebihi 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak kelahiran dan untuk menerbitkannya berdasarkan persetujuan Kepala Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Akta Kelahiran Dispensasi yaitu kelahiran melampaui batas pelaporannya melebihi 1 (satu) tahun sejak kelahiran dan untuk menerbitkannya berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri.

Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan syarat sebagai berikut:

1. Surat kelahiran dari Dokter/ bidan/ penolong kelahiran.
2. Surat keterangan kelahiran dari desa/kelurahan
3. Nama dan identitas saksi kelahiran (KTP Saksi)
4. Foto copy KK orang tua
5. Foto copy KTP orang tua
6. Foto copy Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua
7. 2 (dua) orang saksi dengan melampirkan foto copy KTP yang masih berlaku yang telah dilegalisir atau menunjukkan aslinya
8. Surat kuasa bermaterai Rp.6.000,- bagi yang menguasai pembuatan dari orang lain.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan akta kelahiran persyaratannya antara lain:

1. Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi berkas
2. Petugas pelayanan menerima berkas dan meneliti berkas
3. Jika lengkap dan benar, petugas pencatat akta meregister pada buku akta kelahiran dan membuat kutipan akta kelahiran.
4. Orang tua/bidan/dukun bayi/pelapor yang diberi kuasa melaksanakan Vertifikasi dan Validasi data dengan menanda tangani register akta (saksi ikut menanda tangani/melampir foto copy KTP)
5. Kepala sub bagian tata usaha UPT disdukcapil memeriksa dan memberi paraf konsep kutipan akta kelahiran dan register akta kelahiran

6. Kepala UPT disdukcapil menandatangani kutipan dan register akta kelahiran
7. Petugas menstempel dan menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon
8. Pemohon menerima kutipan akta kelahiran
9. Bagi anak yang pencatatan kelahirannya melebihi 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran harus mendapatkan persetujuan penerbitan akta kelahiran atau rekomendasi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten
10. Setelah mendapatkan persetujuan penerbitan akta kelahiran atau rekomendasi dari dinas kabupaten berkas akta dimaksud dibawa kembali ke UPT Disdukcapil kecamatan untuk diterbitkan akta kelahiran
11. Kepala sub bagian tata usaha UPT disdukcapil memeriksa dan member paraf konsep kutipan akta kelahiran dan register akta kelahiran
12. Kepala UPT disdukcapil kecamatan menandatangani kutipan dan register akta kelahiran
13. Petugas menstempel dan menyerahkan kutipan akta kelahiran kepada pemohon
14. Pemohon menerima kutipan akta kelahiran.

Dari hasil pengamatan di lokasi penelitian ternyata prosedur ini cukup sulit bagi orang tua yang ingin mengurus akta kelahiran anaknya, dimana pengurusan akta kelahiran yang seharusnya cukup murah ini juga sudah dianggap mahal bagi sebagian masyarakat dikarenakan adanya aparat yang meminta biaya melebihi tarif yang telah ditetapkan, dan dari segi waktu dianggap lama dalam pengurusannya dari waktu yang telah ditetapkan sekitar 7 hari, tetapi karena adanya prosedur yang berbelit-belit sehingga membuat proses penyelesaiannya memakan waktu yang lebih lama. Oleh karena itu masih banyak pembuatan akta kelahiran yang tidak tepat waktu

penyelesaiannya, hal ini dapat diketahui pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pengurusan Akta kelahiran

| NO | Tahun | Jumlah Penduduk | Jumlah yang mengurus Akta |
|----|-------|-----------------|---------------------------|
| 1 | 2011 | 36.013 | 1.018 |
| 2 | 2012 | 36.037 | 1.037 |
| 3 | 2013 | 35.657 | 1.182 |
| 4 | 2014 | 36.912 | 682 |

Sumber : Laporan Pengurusan Akta Kelahiran Di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 2014

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui jumlah pengurusan Akta Kelahiran di UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Bukit Batu dari Tahun 2011 sampai Tahun 2014 bahwa jumlah yang mengurus akta masih tidak sebanding dengan jumlah penduduk.

Keadaan ini terjadi karena adanya beberapa hambatan yang dialami masyarakat pemohon dalam pengurusan akta kelahiran, di antaranya karena kurang informasi dan sosialisasi, bahwa petugas kurang terampil terhadap pelayanan dalam menjelaskan berbagai persyaratan sehingga dampak terhadap pengurusan menjadi tidak efektif, serta keterlambatan dalam pengurusan akta disebabkan karna tidak lengkapnya persyaratan masyarakat dalam pembuatan dan pengurusan. Juga banyak belum diketahui masyarakat pemohon tentang peraturan atau persyaratan yang baru. Selain faktor kurang informasi dan birokrasi yang berbelit membuat masyarakat pemohon menjadi tidak serius menindak lanjuti pengurusan akta kelahiran anak atau anggota keluarga.

Dalam pengurusan akta Dinas UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Bukit Batu, pada kenyataannya masih terdapat fenomena-fenomena sebagai berikut :

1. Masih banyak adanya keterlambatan pengurusan akta kelahiran, berdasarkan survei awal yang dilakukan terhadap masyarakat

yang sedang mengurus akta kelahiran.

2. Masih banyak terjadi kesalahan prosedur yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Di peroleh informasi dari beberapa orang yang sedang mengurus akte kelahiran, bahwa petugas kurang aktif terhadap pelayanan dalam menjelaskan berbagai persyaratan, yang kemudian memberikan dampak terhadap pengurusan persyaratan menjadi tidak efektif dan efisien.
3. Kadangkala berkas-berkas persyaratan hilang. Informasi yang diperoleh, menyatakan bahwa berkas persyaratan yang sudah disampaikan pemohon dinyatakan tidak ada atau hilang, sehingga terpaksa pemohon melengkapi kembali persyaratan, sementara sebagian berkas atau arsip yang hilang tidak ada pertinggalnya yang dimiliki pemohon.
4. Di sisi lain, informasi yang diperoleh dari petugas pelayanan pengurusan akte kelahiran ini, menyatakan bahwa kesulitan yang sedang dihadapi justru karena masyarakat tidak paham tentang prosedur pengurusan, sehingga pelayanan yang diberikan terkesan menyulitkan dan berbelit- belit.

Dari fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan dalam pembuatan akte di Di Kecamatan Bukit Batu khususnya pada bagian akta lahir dengan mengambil judul **“Efektivitas pelayanan dalam pembuatan akta di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektifitas pelayanan yang diberikan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu terhadap tidak seimbangannya antara jumlah kepemilikan akta dengan jumlah penduduk
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan yang diberikan

UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu terhadap tidak seimbangnya antara jumlah kepemilikan akta dengan jumlah penduduk.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan yang diberikan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu kabupaten Bengkalis
2. Untuk mengetahui faktor-faktor efektifitas pelayanan yang diberikan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan akta lahir

1.4. Manfaat penelitian

1. Dapat memberikan masukan kepada pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu dalam meningkatkan efektifitas pelayanannya.
2. Dapat memberikan informasi bagi pihak yang ingin meneliti di bidang yang sama di masa yang akan datang
3. Sebagai aplikasi ilmu pengetahuan tepatnya administrasi kependudukan yang di dapat penulis pada saat di bangku perkuliahan

3.1. Konsep Teori Pelayanan

Menurut **Bronoos** dalam **Sutopo (2000:111-112)** ada beberapa kriteria kualitas pelayanan yang baik yaitu :

1. Profesionalisme dan keterampilan
2. Sikap dan perilaku
3. Reliabilitas dan terpercaya
4. Aksesibilitas dan fleksibilitas
5. Perbaikan
6. Reputasi dan kredibilitas

Dari beberapa teori pelayanan strategi diatas penulis mengambil teori dari **Bronoos** dalam **Sutopo (2000:111-112)** mengemukakan ada 5 (lima) kriteria yang patut dikuasai oleh setiap pegawai agar

dapat melakukan pelayanan yang efektif dan efisien.

Definisi dari Ismail (2002:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berbagi definisi telah diuraikan diatas bisa ditarik kesimpulan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara masmal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan.

Napitupulu (2007:23) mengungkapkan pengertian pelayanan yaitu upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk-produk seperti data kinerja permohonan untuk rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi. Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain barata (2003:235)

3.2. Metode Penelitian

1.6.1. Informan Penelitian

1. Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu
2. Pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu
3. Masyarakat penerima layanan kecamatan Bukit Batu

1.6.2. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (pengamatan)
Observasi, yaitu dimana peneliti mendapatkan data berdasarkan hasil pengamatan, dan pencatatan secara sistematis terhadap fakta-fakta mengenai pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.
2. Wawancara (Interview)
Wawancara, yaitu peneliti mengadakan tanya jawab terhadap informan guna memperoleh data

mengenai pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

3. Dokumentasi
Dokumentasi, yaitu peneliti mengumpulkan data dengan melihat catatan tertulis dan dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi alat bukti yang resmi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer
Data Primer, data yang diperoleh langsung dari *key informan* yang merupakan sumber informasi utama dalam memperoleh jawaban dari permasalahan ini. Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu.
- b. Data Sekunder
Data Sekunder, data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat, seperti laporan-laporan, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan, hasil-hasil penelitiannya, buku-buku yang mendapat dukungan dan menjelaskan masalah.
- c. Dokumentasi
Merupakan studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menghimpun data dan menganalisis dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar maupun elektronik dan foto-foto yang dianggap dapat menunjang penelitian serta landasan hukum dalam penelitian ini.

3.3. Analisis Data

Dalam melakukan penganalisis data, peneliti terlebih dahulu mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Setelah informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul, maka metode analisis data penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif,

yang mengkaji data secara deskriptif yaitu analisis data yang memberikan gambaran jelas dan terperinci berdasarkan fakta yang ditemui dilapangan melalui hasil wawancara dan observasi kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1.1. Profesionalisme dan Keterampilan

Seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme dan keterampilan adalah suatu sikap yang mengacu pada peningkatan profesi. Sedangkan keterampilan adalah seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Bagaimanakah prosedur pembuatan Akte Kelahiran Anak di Kecamatan Bukit Batu?

Berikut Hasil dari Informan Penelitian :

“Menurut saya prosedur pelayanan yang ada di kantor ini sudah mudah dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat khususnya masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran. Masyarakat/pemohon harus melengkapi syarat-syarat yang telah ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Prosedur pertama yang harus dilakukan pemohon yaitu mendaftarkan terlebih dahulu di pencatatan sipil, setelah itu menyerahkan syarat-syarat kepada petugas dan disana bagian pencatatan sipil akan mengoreksi terlebih dahulu persyaratan yang di ajukan pemohon sudah lengkap atau tidak. Apabila semua persyaratan sudah terpenuhi maka dapat di terima dan apabila syarat dari pemohon tidak lengkap maka pegawai menyuruh kembali pemohon untuk melengkapi persyaratan tersebut.”

(Wawancara dengan Staf UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kecamatan Bukit Batu, 4 februari 2015)

Berbeda dengan dengan hasil wawancara diatas, masyarakat yang mengurus akta kelahiran ini mengatakan

“Menurut saya prosedur pengurusan masih tergolong lambat dalam pengurusan akta kelahiran. dimana setiap pemohon yang mengurus akta kelahiran harus melalui jalur birokrasi yang berbeli-belit, sehingga kami sebagai pemohon masih merasa kesulitan dan bingung akan pengurusan akta kelahiran, Maka dari itu kami terkadang merasa enggan atau malas untuk mengurusnya lagi karena kami masih merasa bingung dan kurang paham dengan pengurusan akta kelahiran sehingga kami lebih memilih menyerahkan segala urusan tersebut kepada orang lain.”

(Wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran di UPTD kependudukan kecamatan Bukit Batu 4 februari 2015).

3.1.2. Sikap dan perilaku

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek orang atau peristiwa. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu yang mana sikap mempunyai tiga komponen utama yaitu kesadaran, perasaan dan perilaku. Sikap juga dapat diartikan merupakan respons tertutup seseorang terhadap objek tertentu, yang sudah melibatkan faktor pendapat dan emosi yang bersangkutan.

Sedangkan Perilaku adalah sesuatu yang diekspresikan dalam bentuk tindakan, yang merupakan bentuk nyata dari pengetahuan dan sikap yang telah dimiliki. Dimana perilaku tersebut dipengaruhi oleh adat, sikap, emosi, nilai, etika dan genetika.

Seperti apa pelayanan yang diberikan pegawai terhadap pengunjung pembuatan akte kelahiran?

Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian :

“Semua masyarakat yang mengurus akte kelahiran dikantor ini dilayani dengan baik tidak ada dibedakan status mereka, baik yang datang dari pelosok-pelosok desa. Dimana kita ketahui bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menjadi sangat penting mengingat masyarakat di sekitar wilayah kerja Disduk harus memenuhinya agar mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan. Bila sebelumnya persyaratan sudah disosialisasikan dengan baik maka masyarakat pun akan dapat dengan mudah mempersiapkan baik dari sisi administrasi maupun teknisnya.”

(Wawancara dengan staf UPTD kependudukan dan catatan sipil kecamatan Bukit Batu, 4 februari 2015)

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mampu memberikan pelayanan dengan baik tanpa membeda-bedakan semua masyarakat yang mengurus akte kelahiran mendapat perlakuan yang sama dalam pemberian pelayanan. serta pihak kami juga selalu memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas sehingga petugas dapat menjelaskan apa-apa saja yang harus diinformasikan kepada masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

Senada dengan pendapat diatas, masyarakat yang mengurus akta kelahiran mengatakan bahwa :

“Menurut saya pelayanan dari pihak kantor ini sudah cukup baik, selama ini kami yang disini terlayani dengan baik, semua masyarakat yang mengurus dianggap sama dan tidak pilih kasih antara masyarakat satu dengan masyarakat satu dengan masyarakat lainnya. Karena sudah menjadi tanggung jawab kami untuk

berlaku adil dalam memberikan pelayanan.”

(Wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran di UPTD kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan Bukit Batu, 10 februari 2015)

“Kalau masalah ramah ya ramah dek tapi sayangnya, moto 3”S” belum begitu terlaksana disini dek, kalau senyum-senyum masih sering juga, tapi kalau senyum terus salam dan sapa itu belum pernah saya rasakan.

(Wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 4 februari 2015)

Dari keseluruhan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa pelayanan pengurusan Akte Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu dalam dimensi sikap dan perilaku dapat berjalan dengan baik dikarenakan tidak adanya membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus pada Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut.

3.1.3. Reliabilitas dan Terpecaya

Seperti dijelaskan pada bab sebelumnya yang di maksud dengan Reliabilitas adalah aspek yang mencerminkan kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan - dengan andal dan tepat serta akurat. Sebagai contoh misal apakah ketika kita berlanggan akses internet cepat Speedy, mereka mampu memberikan layanan sesuai dengan yang diiklankan – yakni cepat, dan koneksi tidak pernah putus.

Untuk mampu memberikan reliabilitas maka langkah yang harus dilakukan adalah : 1) pastikan bahwa anda telah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar; 2) janjikan hanya apa yang dapat anda berikan dan 3) tindak lanjuti untuk memastikan

bahwa produk dan service telah diberikan sesuai dengan janji.

Berapa lama proses pembuatan Akte Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu ?

Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian :

“Menurut saya terlalu lama dalam proses percetakan akta kelahiran kami dalam aturan/prosedurnya (14) empat belas hari kerja sudah siap tetapi, pada kenyataannya akta anak kami baru siap dalam jangka waktu yang lama.”

(Wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu, 10 februari 2015)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa lama proses pembuatan akte kelahiran tidak sesuai dengan aturan yang berlaku dimana seharusnya dalam waktu (14) empat hari kerja sudah diterbitkan tetapi kenyataannya dalam pengurusan masih lama. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara dengan informan penelitian berikut :

“Aturan yang di tetapkan memang dalam empat hari kerja sudah siap, tetapi ada beberapa faktor membuat adanya keterlambatan dalam proses percetakan yaitu dimana data-data masyrakat yang mengurus akta harus dikirim dulu kekabupaten, makanya sering terjadi keterlambatan dalam pengurusan. Juga faktor adanya keterlambatan penandatanganan oleh anggota dewan, belum lagi berkas yang menumpuk, bahkan blangkonyapun kosong, itu salah satu kenapa lama dalam proses percetakan. Kami mengupayakan di bawah sepuluh hari kerja akta kelahiran sudah siap.”

(Wawancara dengan Staf UPTD Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015).

3.1.4. Aksebilitas dan Fleksibilitas

Yang dimaksudkan dengan pelayanan dalam dimensi Aksesibilitas dan flesksibelitas disini adalah cara yang

ditempuh untuk mencapai suatu tujuan tertentu serta fasilitas dan prasarana yang digunakan dalam menjalankan pelayanan pengurusan akte kelahiran di Kecamatan Bukit Batu adakah sudah cukup dan lengkap serta terawat sehingga pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat yang mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Karena fungsi dari fasilitas adalah sebagai alat untuk mempercepat dan mempermudah dalam pemberian pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46) bahwa indikator pelayanan dalam dimensi tangibles adalah bagaimana keadaan penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan kemudian bagaimana kemudahan dalam proses pelayanan yang artinya kemudahan disini sudah pasti ditunjang dengan kelengkapan dari alat-alat atau fasilitas yang digunakan dalam pemberian pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dari informan mengenai fasilitas yang ada di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus akte kelahiran sebagai berikut :

Sarana dan prasarana apa saja yang yang disediakan untuk pengunjung yang membuat Akte Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu ?

“Menurut saya sarana dan prasarana yang disediakan belum lengkap, tata ruang kantor yang tidak rapi, sehingga saya masih bingung ruangan-ruangan yang harus didatangi oleh masyarakat untuk mengurus salah satu jenis pelayanan dikarenakan tidak adanya pamflet nama yang menunjukkan nama dan fungsi ruangan tersebut, ruang tunggu dalam kantor kurang luas sehingga menyebabkan banyaknya antrian yang mau duduk di kursi yang telah di sediakan dan ruangan tempat kerja masih panas. Juga belum adanya

televisi. belum lagi parkir kami hanya memarkirkan motor depan kantor karena tidak adanya ruangan parkir.”

(Wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran di UPTD Kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015)

Dari hasil wawancara dengan masyarakat diatas dapat kita ketahui bahwa keadaan fasilitas Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum lengkap dan belum bisa dipergunakan sebagaimana mestinya. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa bingung untuk menentukan ruangan mana yang harus mereka datangi untuk mengurus salah satu jenis pelayanan dikarenakan tidak adanya pamflet nama ruangan. Serta kecilnya lahan parkir untuk kendaraan sehingga masyarakat akhirnya memarkirkan kendaraannya diluar lingkungan unit pelayanan tersebut. Namun dalam kenyamanan di lingkungan pelayanan ini kurang baik. Hal ini disebabkan karena keadaan atau kondisi bangunan kantor yang masih lama, serta tata ruang kerja yang kurang tersusun rapi seperti halnya kantor-kantor pelayanan lainnya yang memenuhi standart.

Berbeda dengan pendapat dari informan berikut ini :

“Mengenai fasilitas kami memang sangat berusaha sekali menyediakan yang terbaik di semua bidang pencatatan Sipil. Apa-apa yang masih kurang cepat kami penuhi sehingga masyarakat bisa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Namun sejauh ini memang hanya ini yang dapat kita berikan. Memang menurut saya pribadi masih perlu ditambah terutama ruangan pribadi kantor juga untuk jumlah dan luas kursi yang berada pada ruang tunggu, televisi agar masyarakat tidak bosan menunggu juga kipas angin, AC dan

kami akan menyediakan apa-apa saja yang masih kurang.”

(Wawancara dengan Staf UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa fasilitas yang dimiliki Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu sudah cukup lengkap dan kondisi fasilitas juga berada dalam keadaan baik dan terawat, namun masih belum cukup maksimal. Untuk itu, pihak kantor harus segera membenahi hal ini agar pelayanan yang diberikan bisa dicapai dengan baik.

3.1.5. Perbaikan

Upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik ini dilakukan dengan monitoring kinerja semua organisasi penyedia layanan publik secara berkelanjutan oleh Komisi Industri yang ditugaskan khusus pemerintah. Jadi pemerintah mempunyai peranan cukup besar untuk mewujudkan tercapainya perbaikan kualitas pelayanan publik dengan efektif. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa, yakni upaya meminimasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer (masyarakat pengguna). Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer. Selanjutnya pengukuran kinerja secara periodik sangat perlu dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kesenjangan yang terjadi.

Selanjutnya yaitu monitoring kinerja perlu dilakukan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah pelayanan publik dan program organisasi penyedia layanan publik sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Monitoring

kinerja dapat juga digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih baik dari sebelumnya, dengan dilakukan monitoring kinerja secara berkelanjutan sebenarnya akan membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi layanan publik itu sendiri.

Apa saja kendala yang ditemui saat pengurusan pembuatan Akte Kelahiran ? Dari kendala yang ada solusi apa yang akan dilakukan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu dalam mengatasi permasalahan khususnya dalam pelayanan pengurusan Akte Kelahiran ? Berikut hasil wawancara dari informan penelitian berikut ini :

“Macam-macam kendala yang ditemui disini seperti banyak masyarakat awam tidak mengerti syarat-syarat dalam pelayanan akte ada syaratnya tidak cukup dan tidak memenuhi syarat dan kami harus menyuruh mereka melengkapi syarat yang kurang, kendala. Solusi yang akan dilakukan kantor dinas ini akan berusaha memenuhi apa yang kurang dan cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat sehingga tercapai pelayanan yang di inginkan.”

(Wawancara dengan Staf UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat yang sedang mengurus pada kantor dinas tersebut berikut hasil wawancara di bawah ini :

“Menurut saya kendalanya yaitu kami sudah merasa lengkap persyaratan yang kami berikan kepada pegawai tetapi setelah diperiksa, pegawai mengatakan ada beberapa persyaratan yang kurang terus kami harus melengkapi dan di suruh mengfoto copy sementara untuk memenuhi persyaratan tersebut membutuhkan waktu dan jarak yang di tempuh yang lama salah satu syarat yang di suruh lengkapi terpaksa kami harus pulang terlebih

dahulu karena syarat tersebut berada dirumah, karna jarak kantor dengan rumah kami lumayan cukup jauh. Memang sih prosedur atau tata cara pengurusan akta kelahiran sudah ditampilkan di berbagai tempat, namun terkadang informasi prosedur atau tata cara yang ada terkadang informasi yang lama, sehingga kami selaku masyarakat sering kali kebingungan mana seharusnya informasi yang benar tentang pengurusan akta kelahiran yang terbaru. Saran kami janganlah dipersulit dimudahkan saja dan dipercepat dalam proses pelayanan.”

(Wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran di Kantor UPTD Kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015)

Dari hasil wawancara dengan Staf UPTD kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu dan masyarakat yang sedang mengurus akte kelahiran anak di kantor UPTD diatas dapat kita ketahui bahwa banyak kendala yang terjadi, dan akan memenuhi apa yang kurang dan lebih cepat tanggap lagi. Sedangkan masyarakat memberikan saran agar urusan mereka dipermudah dan dipercepat.

3.1.6. Reputasi

Reputasi sebenarnya adalah nama baik. Setiap orang, organisasi dan perusahaan membutuhkan nama baik. Dari nama baik itulah, mereka dipercaya oleh orang, organisasi maupun perusahaan. Itu sebabnya reputasi selalu terkait dengan kepercayaan.

Beberapa kalangan menganggap reputasi sama dengan *image* perusahaan, sedangkan kalangan yang lain menyebut bahwa reputasi memiliki perbedaan dengan *image*. Kennedy (1977) dalam Gotsi dan Wilson (2001) menyatakan bahwa *image* memiliki kesamaan dengan reputasi karena perusahaan pun membutuhkan waktu yang lama untuk membentuk sebuah *image*. Sehingga

perdebatan mengenai definisi *image* dan reputasi tidak diperlukan, selama publik dapat memahami konteks dalam memahami kedua konsep tersebut. Disini setiap perusahaan atau organisasi berusaha mengharumkan nama perusahaan atau organisasi mereka dengan memberikan citra yang baik kepada masyarakat ramai dalam bentuk pelayanan yang baik dan penjualan produk yang bermutu.

Faktor yang dianggap penting untuk mendongkrak reputasi menurut survey adalah kemampuan berkomunikasi, inovasi dan nilai sumber daya manusia. Jika dicermati, faktor penyebab turun naiknya reputasi itu ada dua yang terkait dengan program atau kegiatan PR yaitu kritik dari media dan kemampuan berkomunikasi. Karena itu, PR bertujuan untuk membangun, memelihara atau meningkatkan reputasi dalam pandangan publik-publiknya.

Sedangkan kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Suatu kepribadian baru dapat dipercaya atau memiliki kredibilitas apabila ia secara konstan dan konsisten selalu menjaga ucapannya selaras dengan perilaku kesehariannya. Seperti yang diucapkan seorang Martin Luther King, bapak anti-diskriminasi ras di Amerika berbicara tentang perlunya persamaan hak tanpa memandang warna kulit, semua orang mendengarkan, kualitas pribadi yang dapat dipercaya.

Apakah Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu memiliki reputasi dan kredibilitas yang tinggi dalam pelayanan pengurusan Akte Kelahiran ? Kalau ada reputasi apa saja yang dimiliki UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu ? Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian :

“Menurut saya sejauh ini belum ada reputasi yang di miliki kantor ini, tetapi kami akan berusaha memberikan

pelayanan yang terbaik buat masyarakat khususnya pelayanan akta kelahiran.”

(Wawancara dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015)

3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu.

3.2.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan proses pembuatan akta kelahiran, maksudnya disini adalah dilihat dari segi tingkat pengetahuan, pendidikan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, sistem, proses dan teknis dalam pelayanan tersebut serta cara penerapannya.

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

a. Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk melihat daya tanggap pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat dilihat dari kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan suatu jenis pelayanan kepada masyarakat.

Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat ?

“Dalam pelayanan di unit ini penerapan kedisiplinan masih agak sulit diterapkan,

hal ini sudah disepakati bersama untuk waktu jeda ishoma (istirahat, shalat, makan) siang dari jam 12.00-14.00 WIB dan seharusnya tepat pukul 14.00 WIB pegawai harus sudah berada di tempat untuk melanjutkan pekerjaannya. Saya lihat memang sering saya dengar keluhan dari masyarakat terkait hal ini, katanya masih banyak pegawai yang belum datang pada jam istirahat berakhir dan kadang masih ada pegawai pegawai yang tidak berada di tempat pada saat jam kerja, hal ini selalu kami evaluasi dan akan kami beri teguran pada pegawai yang telat.”

(Wawancara dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015)

Dari wawancara dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, dapat diketahui bahwa masih dijumpai pegawai yang telat datang setelah ishoma dan pegawai ataupun aparat yang sering tidak berada di tempat saat jam kerja sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pegawai yang berada di kantor saat jam kerja juga menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, selain itu tidak adanya pegawai di kantor saat jam kerja sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Pegawai yang jarang berada di di kantor saat jam kerja juga menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, selain itu tidak adanya pegawai di kantor saat jam kerja adalah merupakan pelanggaran yang harus dikenakan sanksi.

Tidak jauh berbeda dengan pendapat diatas, masyarakat yang mengurus akta kelahiran ini mengatakan :

“Saya sering melihat petugas tidak disiplin karena saya pernah datang ke kantor UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil di pagi hari sekitar jam

09.00 Wib, ternyata masih banyak sekali pegawai yang belum datang ke kantor sampai banyak masyarakat yang berdatangan itupun petugas masih sedikit yang datang sehingga masyarakat yang mau mengurus harus sabar menunggu sampai petugas yang bersangkutan datang. Hal ini menyebabkan kami selaku pemohon merasa suntuk dan bosan menunggu petugas dalam waktu yang cukup lama. Kami berhadapan kepada atasan selaku pimpinan di Disduk ini harus lebih menegaskan lagi peraturan yang ada khususnya tentang kedisiplinan waktu.”

(Wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015)

Dari hasil kutipan wawancara dengan salah seorang warga yang mengurus akta kelahiran dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengeluhkan atas ketidak disiplinannya waktu petugas, hal ini dapat dilihat dari kekecewaan masyarakat tentang keterlambatan petugas datang ke kantor serta ketidak adanya petugas di saat jam kerja, sehingga masyarakat atau pemohon harus menunggu dahulu agar mendapatkan pelayanan.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan selain sangat ditentukan oleh mutu profesionalitas juga ditentukan oleh disiplin para anggotanya.

Bagi aparatur pemerintah disiplin tersebut mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kesanggupan berkorban dalam arti mengorbankan kepentingan pribadi dan golongannya untuk kepentingan Negara dan masyarakat. Karena itu sudah menjadi kewajiban aparatur sebagai abdi Negara. Selain itu pula, kepada seluruh karyawan maupun pejabat untuk benar-benar memahami bagaimana alur birokrasi yang

sebenarnya antara bawahan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, maupun atasan dengan bawahan. Supaya tidak terjadi kesalahan alur dan tumpang tindih dalam menjalankan tugas.

b. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

“Kalau masalah pelayanan yang diberikan oleh petugas kami dek menurut saya sudah cukup baik kok, disini kami di tuntut adanya keramah tamahan antara pegawai terhadap masyarakat serta santun dalam bertutur kata kepada pelanggan atau masyarakat. Kami tidak pernah membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya semua mendapatkan pelayanan yang sama.

(Wawancara dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015)

Dari hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu dapat diketahui bahwa petugas yang ada di Disduk ini sudah memberikan pelayanan yang terbaik dimana petugas sudah memperlihatkan sikap yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat atau pemohon merasa senang dengan perilaku yang diberikan.

“Menurut saya perlakuan petugas kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, walaupun terkadang masih ada perlakuan yang kurang menyenangkan bagi kami seperti bila kami ingin bertanya terkadang petugas acuh tak acuh terhadap pengakuan kami. Hal ini membuat kami kesal kepada petugas sehingga kami memilih diam. Mungkin itu hanya berlaku bagi petugas yang lagi ada masalah pribadi kali ya, sehingga kami berpikir

bahwa petugas itu antara iya dan tidak niat untuk bekerja.”

(Wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, 10 Februari 2015)

Dari hasil wawancara dengan salah seorang warga yang mengurus akta kelahiran masih ditemui keluhan masyarakat terhadap ketidakdisiplinannya petugas dalam menjalankan tugas. Hal ini dapat dilihat dari keterlambatan petugas datang ke kantor, dan sering tiadanya petugas di tempat tugas disaat jam kerja berlangsung sehingga masyarakat yang butuh pelayanan harus menunggu dulu untuk mendapatkan pelayanan dari petugas.

3.2.2. Kepemimpinan

Dalam sebuah Organisasi diperlukan sikap tegas dari seorang pemimpin. Setelah ada aturan, namun belum juga adanya kesadaran dari anggota untuk mematuhi, disinilah letak peran dari seorang pemimpin yang bersikap tegas, meluruskan yang bengkok, menegur yang salah dan memberi sanksi sehingga dengan adanya ketegasan dari seorang pemimpin diharapkan Puskesmas Sungai Pakning akan memiliki pegawai yang disiplin terhadap tugas dan aturan hingga dengan demikian pencapaian tujuan Puskesmas dalam memberikan Pelayanan akan tercapai dengan maksimal.

Kurang tegasnya pimpinan membuat masih adanya beberapa aturan yang belum terlaksana. Alasan ini diperkuat oleh staf UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu :

“Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu sebenarnya adalah seorang yang tegas dan keras. Namun untuk hal hal seperti ini memang tidak pernah memberikan teguran, tapi sebenarnya ini tidak juga

bisa disalahkan beliau, karna moto itu sudah ada hanya kami yang mungkin kurang mematuhi dan kurang menyadari akan hal itu. Untuk kedepannya kami akan usahakan melakukan moto 3”S” ini.”

(Wawancara dengan salah seorang Staf UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu, february 2015)

Dari hasil kutipan wawancara dengan salah satu Staf UPTD diatas dapat kita ketahui bahwa kepala UPTD Kecamatan Bukit Batu adalah seorang yang tegas namun dalam beberapa hal tidak ada memberikan teguran. Hal ini membuktikan bahwa pemimpin belum cukup tegas dalam memimpin Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu dan harus lebih tegas lagi setidaknya dapat memberikan teguran atau berupa sanksi terhadap pegawai yang bersikap tidak disiplin terhadap standar dan aturan yang telah dibuat.

Dalam proses faktor pelayanan kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan, seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik.

3.2.3. Sarana dan Prasarana

Hal ini merupakan sarana atau fasilitas yang disediakan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bukit Batu untuk dapat

memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan. UPTD kependudukan Kecamatan Bukit Batu harus bisa melengkapi sarana dan prasarana. Sejauh ini fasilitas yang ada memang sudah cukup lengkap, namun masih ada beberapa kekurangan alat-alat penting lainnya. Fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsur yang penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi, sebab dengan dimilikinya fasilitas kerja yang baik dapat juga merangsang dan menyenangkan serta menghapus kebosanan dalam diri individu dalam kegiatan sehari-harinya. Adanya fasilitas kerja dalam pelaksanaan tugas pegawai merupakan komponen yang sangat mendukung untuk kelancaran proses pembuatan akta kelahiran, sebab sistem dapat mendukung tercapainya tujuan, prinsip dan sasaran yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Citra: Jakarta.
- Aritonang, Lerbin.R (2005), "Kepuasan Pelanggan", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Basuki, J, Dr., M. Si. 2002. *Pelayanan Prima*. Jakarta. LAN
- Gospertz, Vincent. 1998. *Manajemen Kualitas Dalam Industri*. Jakarta: PT. Gramedia
- Hasibuan, H. Malayu. 2003. *Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Herman, Hudoyo. 2000. *Bentuk-Bentuk Pelayanan*. Penerbit.Semangat. Jakarta.
- Ismail, Muhammad. 2002. *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah*, Makalah (Tidak di Terbitkan). Jakarta :STAI LAN
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Lukman, Sampara. 1999. *Pelayanan Prima*. Penerbit Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Mardiasmo. 2004. *Akutansi Sektor Public*. Andi. Jakarta
- Moerir, (1992), "Manajemen Pelayanan umum di Indonesia", Bumi Aksara, Jakarta
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni
- Nurcholis, Hanip. 2005. *Teori dan Praktek Otonomi dan Pemerintah Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta
- Pasolog, Harbani 2005, *Administrasi public*, Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P.2001. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia Jilid*. P_renhallindo: Jakarta.
- Rosadi.Ruslan. 2003. *Kinerja Pelayanan Sektor Publik*, Yogyakarta: AMPYPN
- Siagian, S.P. 2001. *Filsafat Administrasi*. Gunung Agung. Jakarta.
- Sinambela Poltak, Lijian. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan Dan Implementasi)*. Jakarta.: PT. Bumi Aksara.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAT Press
- Sunu, Pramuda. 1999. *Peran Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan ISO 90000*.
- Sutopo, 2000. *Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN
- Sutopo, dkk.,1999, *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta.
- Sutrisno, Edy (2010). *Budaya organisasi*, Kencana, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius (2005), "Service, Quality & Satisfaction", Andy, Yogyakarta
- Zahnd, Markus. (2006). *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius