

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

Oleh :

Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati

**Departemen Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Kepemilikan akta kelahiran sangat penting keberadaannya mengingat akta kelahiran adalah bentuk identitas seseorang. Melalui akta kelahiran, seseorang akan mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tahun 2004-2014, 127.369 jiwa anak di Kota Semarang belum terjamin hak-hak kewarganegaraannya. Karenanya, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhinya di Dispendukcapil Kota Semarang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif tipe deskriptif. Teknik pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Kemudian peneliti akan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, masih terdapat tiga dimensi yang belum berkualitas, yakni dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*. Hal ini dapat dibuktikan dengan sarana dan prasarana yang ada secara kuantitas masih kurang memadai dan kurang dijaga dengan baik, prosedur akta kelahiran belum tersosialisasi dengan baik, respon petugas dalam melayani masih kurang baik dan kurangnya kesadaran pemohon pelayanan akta kelahiran akan hak-haknya, dan kurangnya sosialisasi bentuk media pengaduan yang tersedia. Berdasarkan hal tersebut, Dispendukcapil Kota Semarang perlu lebih merespon segala kebutuhan pelayanan akta kelahiran dengan tanggap, handal, tepat, dan akurat. Begitu pula bagi pemohon pelayanan yang perlu bergerak secara aktif atau berpartisipasi terhadap pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Semarang.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peran pemerintah sangatlah luas terkait melayani masyarakat, seperti menyediakan pelayanan pendidikan, kesehatan, penerbitan surat izin, penerbitan E-KTP dan akta kelahiran pembangunan gedung, pembangunan jembatan, pengairan, dan sebagainya. Akibatnya, peran pemerintah memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat sehingga ia berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik semaksimal mungkin.

Peningkatan pelayanan publik berkaitan erat dengan konsep desentralisasi. Desentralisasi melalui pembentukan otonomi daerah di Indonesia menjadi isu yang sangat menarik untuk dibahas, terutama mengenai peningkatan pelayanan publik mengingat desentralisasi memiliki tujuan mulia, yakni meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan pelayanan publik.

Terkait desentralisasi, Pemerintah Kota Semarang

bersama perangkat daerahnya pun memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri secara luas dan bertanggung jawab dalam rangka menyejahterakan masyarakatnya melalui pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan bidang administrasi di Kota Semarang salah satunya dimana Wali Kota Semarang melimpahkan kewenangan ini kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan salah satu pelayanan yang diselenggarakan adalah akta kelahiran.

Akta kelahiran adalah bentuk identitas seseorang. Melalui akta kelahiran, seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya, seperti pendidikan, melamar pekerjaan, pencatatan perkawinan, dan pengurusan pengakuan anak. Dengan demikian, kepemilikan akta kelahiran sangat penting keberadaannya karena menyangkut

identitas kewarganegaraan seseorang dan haknya di kemudian hari untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya.

Kepala Bidang Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Indra Tjahjo, menyatakan bahwa 34,5% penduduk Kota Semarang belum memiliki akta kelahiran. Berdasarkan data hingga bulan Agustus 2013, jumlah penduduk yang mempunyai akta kelahiran hanya sekitar 1.136.357 jiwa atau 65,5%nya dari total jumlah penduduk sebanyak 1.734.729 jiwa.

Penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran di Kota Semarang juga belum berjalan dengan baik karena sering ditemukan penyimpangan-penyimpangan, seperti prosedur yang belum tersosialisasi dengan baik, realisasi standar pelayanan yang belum maksimal, dan kurangnya sarana dan prasarana.

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait

pelayanan akta kelahiran dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang.
2. Menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi

kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang.

## **D. Kajian Pustaka**

### **1. Administrasi Publik**

Menurut **Dwight Waldo** dalam Keban (2008:5-6) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Menurut **David H. Rosenbloom** dalam Keban (2008:6), mengemukakan bahwa administrasi publik adalah pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam rangka menjalankan pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

### **2. Manajemen Publik**

Menurut **E. Samuel Overman**

dalam Keban (2008:92) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*, bukan pula *policy analysis*, dan bukan pula administrasi publik. Melainkan, suatu studi interdisipliner dari aspek organisasi, dan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lain.

**Inu Kencana Syafie** (2004:102), mengemukakan bahwa terdapat perbedaan antara manajemen publik dengan manajemen swasta; manajemen swasta sangat tergantung pada kondisi pasar, sedangkan manajemen publik tidak terlalu bergantung; manajemen swasta memiliki kebebasan dalam pengambilan keputusan, sedangkan manajemen publik harus mempertimbangkan kepentingan masyarakat; manajemen swasta berorientasi pada keuntungan ekonomi, efisiensi, mutu, relasi, dan jumlah penjualan produk,

sedangkan manajemen publik sangat kompleks dan sukar diukur.

### 3. Pelayanan Publik

**Emanuel S. Savas**, dalam Mouw (2013) mengatakan bahwa pelayanan pemerintah adalah pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya.

**R. Ferry Anggoro Suryokusumo** (2008:09) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan kepada pengguna jasa layanan, yakni masyarakat sehingga apapun bentuk dan model pelayanannya harus berorientasi pada masyarakat.

### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut **Fandy Tjiptono David L. Goetsch** dalam Hardiyansyah (2011:35) menyatakan, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

**Sampara Lukman** dalam Hardiyansyah (2011:35-36)

menyatakan bahwa kualitas pelayanan berasal dari kegiatan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilegalisasi.

Untuk menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan, dapat dilakukan melalui penggunaan teori dimensi kualitas pelayanan milik **Fandy Tjiptono** dalam Hardiyansyah (2011:53) yang terdiri dari lima dimensi:

1. *Tangible*, meliputi keadaan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness*, yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam pelayanan publik terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan. **H.A.S Moenir** (2010:88) memaparkan bahwa terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yakni faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan ketrampilan, serta sarana pelayanan.

**Mohammad** dalam Suryokusumo (2008:23), menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam mencapai pelayanan yang berkualitas, yaitu kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, birokratis, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan, dan inefisiensi.

Sementara itu, **Taufiq Effendi** (2008:55-70), menyatakan bahwa faktor yang menghambat pelayanan berkualitas, terdiri atas SDM, manajemen, standar pelayanan, kebijakan publik, dan partisipasi masyarakat.

#### **E. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dispendukcapil Kota Semarang dan pemohon pelayanan akta kelahiran yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Sumber data yang dimiliki berasal dari data primer yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui wawancara dan data sekunder berupa buku-buku, laporan, arsip, dan internet. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Selanjutnya, untuk menguji kualitas data peneliti menggunakan teknik

triangulasi data, dengan mengecek data dari berbagai sumber dan memanfaatkan berbagai metode sehingga diperoleh hasil yang akurat dan terpercaya.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

Peneliti menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan milik **Fandy Tjiptono** dalam Hardiyansyah (2011:53). Berikut hasilnya:

1. *Tangible*: Etika berpakaian petugas sudah disiplin dan rapih, sedangkan sarana prasarana yang dimiliki sudah lengkap, meskipun secara kuantitas kurang memadai seperti komputer, printer, tempat duduk, lahan parkir, alat tulis, dan kamar mandi. Sementara itu, pihak Dispendukcapil belum mampu untuk menyediakan papan informasi terkait akta kelahiran.

2. *Reliability*: Kedisiplinan petugas sudah baik karena sudah tepat waktu, kemampuan dalam menggunakan alat bantu sudah baik, dan prosedur pelayanan mudah dipahami. Namun, pelatihan dan pendidikan belum terselenggara secara berkelanjutan dan prosedur pelayanan yang belum tersosialisasi dengan baik.

3. *Responsiveness*: Ketelitian petugas baik sehingga kesalahan jarang terjadi. Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam dimensi ini, yaitu respon pelayanan melebihi waktu yang ditentukan dan kurangnya sosialisasi media pengaduan yang dimiliki oleh Dispendukcapil padahal media pengaduan yang disediakan sudah lengkap dari melalui telepon sampai pada media sosial.

4. *Assurance*: Pemohon pelayanan diberikan jaminan waktu penyelesaian melalui tanda bukti penerimaan atau pengambilan akta kelahiran, jaminan biaya pelayanan diimplementasikan dengan jujur

dan transparan (tidak ada pungutan liar), dan terdapat jaminan hukum terkait pelayanan akta kelahiran. Namun, waktu penyelesaian pelayanan melebihi jangka waktu yang telah ditentukan karena kurangnya sarana dan prasarana, banyaknya jumlah pemohon, alur pencatatan kelahiran yang memakan waktu sehari-hari, dan masih terdapat calo.

5. *Empathy*: Petugas telah melayani dengan ramah, sopan, dan adil karena pemohon pelayanan telah dilayani sesuai dengan antrian.

#### **B. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

1. Faktor Pendukung. Penentuan faktor ini adalah berdasarkan keadaan riil dilapangan dengan didukung oleh teori **H.A.S Moenir** (2010:88). Berikut hasilnya:
  - a. Aturan: Adanya aturan yang mengatur petugas pelayanan

akta kelahiran dalam berpakaian dan disiplin waktu. Selain itu, standar pelayanan akta kelahiran juga sudah jelas secara peraturan.

- b. Organisasi: Adanya pembagian tugas yang jelas antar petugas akta kelahiran dan mereka telah mengelola dan menjalin hubungan komunikasi antaranggota organisasi. Bagian pelayanan akta kelahiran dibagi empat bagian yang terdiri atas Kepala Seksi Kelahiran, Pengadministrasian Akta Kelahiran, Petugas Registrasi Akta Kelahiran, & Operator Komputer.
- c. SDM: Kemampuan dan keahlian petugas baik dalam mengoperasikan alat bantu, penempatan petugas sesuai dengan keahlian masing-masing, dan petugas memiliki kesadaran untuk bersikap ramah, sopan, dan adil, serta disiplin dalam bertugas.
2. Faktor Penghambat. Penentuan faktor ini adalah berdasarkan keadaan riil dilapangan dengan didukung oleh **Mohammad**



dalam Suryokusumo (2008:23) dan **Taufiq Effendi** (2008:70). Berikut hasilnya:

- a. Kurang tersedianya sarana dan prasarana: Sarana dan prasarana kurang dalam segi kuantitas dan kurang terawat dengan baik, seperti tidak tersedianya alat tulis, kurangnya tempat duduk, sempitnya lahan parkir motor, dan kamar mandi yang jumlahnya kurang memadai dan tidak dijaga kebersihannya, keberadaan papan informasi yang kurang tersedia, dan kurang banyaknya jumlah komputer serta printer yang dimiliki.
- b. Kurangnya implemetasi dari standar pelayanan: Pemohon dilayani lebih dari 30 menit dan jaminan waktu penyelesaian yang melebihi jangka waktu yang telah ditentukan.
- c. Kurangnya sosialisasi: Pemohon pelayanan tidak mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan, kurang tersedianya papan informasi terkait akta kelahiran, dan media pengaduan yang kurang

diketahui oleh pemohon pelayanan, baik tata cara maupun jenisnya.

- d. Kurangnya partisipasi pemohon pelayanan: Pemohon pelayanan kurang memanfaatkan mesin IKM dan kotak saran dan pemohon pelayanan masih takut untuk memberikan identitasnya saat ingin menggunakan media pengaduan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dispendukcapil Kota Semarang terkait kualitas pelayanan akta kelahiran dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Semarang belum dapat dikatakan baik karena diantara kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, terdapat tiga dimensi yang kurang baik, yakni *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil

Kota Semarang dibagi menjadi dua, yakni faktor pendorong yang meliputi faktor aturan, faktor organisasi, dan faktor SDM, dan faktor penghambat yang meliputi kurang tersedianya sarana dan prasarana, kurangnya implementasi dari standar pelayanan, kurangnya sosialisasi, dan kurangnya partisipasi pemohon pelayanan.

### **Rekomendasi**

1. Terkait dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*: Menyediakan alat tulis, menambah kursi, menggunakan lahan lainnya untuk parkir motor, menambah jumlah kamar mandi umum dan menjaga kebersihan kamar mandi, menyediakan papan informasi melalui brosur dan menampilkannya di layar televisi yang tersedia di ruang pelayanan sehingga tidak memakan tempat ruang pelayanan, mengadakan pendidikan dan pelatihan pegawai secara rutin, mengimplementasikan standar pelayanan dengan bertanggung jawab, serta perlu digiatkan sosialisasi akta kelahiran.
2. Terkait faktor penghambat: Menambah sarana dan prasarana yang kurang memadai, merangkul masyarakat sebagai pemohon pelayanan akta kelahiran sehingga terjadi kedekatan, komunikasi yang baik antarkedua belah pihak, serta mengurangi campur tangan calo
3. dalam pelayanan, meningkatkan pemahaman standar pelayanan agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dan keterlambatan waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran, serta menanamkan dan meningkatkan *mindset* pelayan kepada pegawai akta kelahiran.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Afifuddin, dkk. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Pertama*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu* (2<sup>nd</sup> ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- MH, Ismail, HM, dkk. (2010). *Menuju Pelayanan Prima, Konsep, dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rosyadi, Slamet. (2010). *Paradigma Manajemen Pembangunan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Saebani, Ahmad Beni. (2008). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. (2008). *Pelayanan Publik dan*

*Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan.* Yogyakarta: Sinergi Publishing.

Syafiie, Inu Kencana. (2004). *Birokrasi Pemerintahan Indonesia.* Bandung: Mandar Maju.

Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Yamit, Zulian.(2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonesia.

### **Jurnal**

Mouw, Erland. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Vol. 2 No. 2.*

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.

### **Dokumen**

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2011-2015. Semarang Dalam Angka Tahun 2015.

### **Internet**

<http://jogja.tribunnews.com/2013/09/11/setengah-juta-penduduk-semarang-belum-miliki-akta-kelahiran>. Diunduh pada tanggal pada 23 Januari 2015 pukul 16:05 WIB.

<http://berita.suaramerdeka.com/smcet/ak/pelayanan-publik-pemprov-buruk/>. Diunduh pada tanggal pada 23 Januari 2015 pukul 14:00 WIB.