

PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

Mutmainah¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan fokus penelitian yang meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dan Kendala yang dihadapi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen. Sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan insidental sampling yang diperoleh melalui pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan mengadakan wawancara. Yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian serta masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran.

Kata Kunci : Pelayanan, Pelayanan Prima, Akta Kelahiran

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Tantangan birokrasi sebagai pelayanan rakyat mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis seiring dengan meningkatnya tingkat kehidupan rakyat yang semakin baik. Rakyat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Rakyat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah melalui berbagai gerakan reformasi publik (*Publik Reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an.

Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email :imut_cancer27@yahoo.com

pelayanan publik. Jika pada Era Orde Baru birokrat/pemerintah merupakan suatu hal yang disegani dan hampir diharuskan memberikan pelayanan terbaik kepadanya, tetapi di Era sekarang ini keadaan justru berbalik, dimana pemerintahlah yang diharuskan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan Revitalisasi birokrasi publik, pelayanan yang lebih baik dan professional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Pelayanan prima (*excellent service*), merupakan salah satu dambaan dan keinginan setiap masyarakat atau swasta sebagai *stakeholder* terhadap sebuah pelayanan yang akan diberikan pemerintah. Dan kita sendiri sebagai masyarakat tentu sudah sering mendengar ataupun membaca, baik secara langsung dari masyarakat/swasta maupun melalui media massa yang berbicara seputar pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

Pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaannya masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih mengalami kendala-kendala seperti : Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara pembuatan akta kelahiran sehingga harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan, pelayanan yang terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, penutupan loket pelayanan sebelum jam istirahat, ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran, kurangnya disiplin waktu kehadiran pegawai, dan Ketidakpastian biaya pembuatan akta kelahiran.

Adapun ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dikarenakan penulis ingin membuktikan dan menganalisis apakah penyelenggaraan pelayanan Pembuatan akta kelahiran yang diberikan oleh aparatur/pegawai pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah merupakan pelayanan prima. Untuk itu, maka peneliti mengambil penelitian dengan judul “Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ?
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan

pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian penulis lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

1. Secara teoritis :
diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pembangunan dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan pengembangan ilmu administrasi negara utamanya yang berkaitan dengan pelayanan prima
2. Secara praktis :
Sebagai sumbangan pemikiran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam mempelajari dan memecahkan masalah dalam pelayanan prima dan juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat terhadap pelayanan prima.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2008 : 8) mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006 : 5) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi yang memberikan pelayanan. Dalam Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II Edisi Revisi (2006 : 5)

Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah akta/catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan

Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Definisi Konsepsional

Berkenaan dengan penelitian ini, penulis mencoba mendefinisikan konsepsional mengenai Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan layanan administratif berupa Pembuatan Akta Kelahiran secara sederhana, jelas, efisien, serta ekonomis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2006:11) adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu "*Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*"

Fokus Penelitian

Sesuai dengan penjelasan diatas maka yang menjadi fokus penelitian dalam masalah ini, yaitu :

1. Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran, yaitu:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Sarana dan prasarana
 - e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima

Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini jenis-jenis sumber data yang dipakai oleh penulis yaitu:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan Tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
 - a. Dokumen
 - b. Buku-buku ilmiah

Dalam penelitian ini untuk pemilihan informan penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dan *insidental sampling* dimana dalam metode *purposive sampling* peneliti menentukan sendiri sample-sample dari populasi yang dianggap

dapat memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan materi yang diteliti dan menguasai di bidang yang bersangkutan masalah yang diteliti (*key informan*). Menurut Sugiyono (2008 : 53) bahwa *teknik purposive* sampling yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Sedangkan *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu sampel yang kebetulan ditemui oleh peneliti ditempat penelitian, dan sampel tersebut dianggap cocok untuk dijadikan sumber data oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2009 : 96) *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik Pengumpulan data

Dalam penulisan ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi dilapangan, penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work research*)
 - a. Observasi
Observasi, yakni teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subyek (partner penelitian) dimana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktifitasnya.
 - b. Wawancara
Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian .
 - c. Penelitian dokumen, yaitu meneliti arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana penulis mengadakan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif dari Matthew. B. Milles dan A. Michael Huberman (2007:20) yang meliputi empat komponen yaitu :

1. Pengumpulan data atau data *collecting* yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Data *reduction* atau penyederhanaan data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat sekaligus dapat dapat dibuktikan.
3. Penyajian data (*Data Display*) adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa

yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan kesimpulan (*conclusions drawing*) merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan mencatat keteraturan, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kota Samarinda

Kota Samarinda adalah Ibu Kota dari Kalimantan Timur yang merupakan pusat pemerintahan bagi Kalimantan Timur, letak Kota Samarinda sangat strategis karena Samarinda tidak hanya sebagai pusat pemerintahan, tetapi juga sebagai Daerah Pembangunan Ilmu Pengetahuan, sebagai Pusat Pendidikan dan Penelitian Hutan Tropis, sebagai Pusat Kegiatan Industri dan Perdagangan.

Kota Samarinda terletak Antara $0^{\circ} 19' 02''$ - $0^{\circ} 42' 31''$ Lintang Utara dan $117^{\circ} 03' 00''$ - $117^{\circ} 18' 14''$ Bujur Timur dengan wilayah perbatasan sebagai berikut :

Sebelah Selatan : Kabupaten Kutai Kartanegara
 Sebelah Timur : Kabupaten Kutai Kartanegara
 Sebelah Utara : Kabupaten Kutai Kartanegara
 Sebelah Barat : Kabupaten Kutai Kartanegara

Sumber Daya Manusia

Dapat dilihat jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin, yaitu pada umumnya penduduk berdasarkan hasil registrasi penduduk di masing-masing Kecamatan pada bulan Juli tahun 2013 jumlah penduduk yang resmi tercatat dalam database kependudukan mencapai 949.102 jiwa. Kepadatan penduduk Kota Samarinda tertinggi 162.839 jiwa/KM² di Kecamatan Samarinda Ulu dan terendah di Kecamatan Samarinda Kota yaitu 43.532 jiwa/km².

Tabel 4.1
 Data Penduduk Tahun 2013
 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Palaran	33.956	30.071	64.027
2	Samarinda Seberang	41728	37.160	78.888
3	Samarinda Ulu	86259	76.580	162.839
4	Samarinda Ilir	45668	41.497	87.165
5	Samarinda Utara	57.291	51.538	108.829
6	Sungai Kunjang	79.372	71.046	150.418
7	Sambutan	27.232	24.803	52.035
8	Sungai Pinang	66.394	60.210	126.604
9	Samarinda Kota	22.519	21.013	43.532
10	Loa Janan Ilir	38.953	35.812	74.765
Jumlah		499.372	449.730	949.102

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda : 2013

Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terletak di Jl. Milono No. 1 Kota Samarinda. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, di bentuk pada tahun 2008, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor : 11 Tahun 2008. Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Samarinda. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Hasil Penelitian

Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik hal ini sesuai dengan pernyataan *key informan* yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan sangat mempermudah masyarakat. Namun berbeda dengan pendapat *informan* yang mengatakan bahwa prosedur berbelit-belit dan mempersulit masyarakat, karena sebelumnya tidak dijelaskan secara detail tentang alur serta persyaratan yang harus dilengkapi.

Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian masih belum dapat dikatakan prima karena berbeda penyelesaian akta kelahiran masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa akta kelahiran selesai dalam waktu 14 hari kerja sesuai dengan SOP yang ada, tetapi pada kenyataannya banyak masyarakat yang mengatakan bahwa penyelesaian akta yaitu selama 1 bulan dan adapula yang mengatakan bahwa penyelesaian akta kelahiran yaitu hanya selama 1 minggu.

Biaya pelayanan

Biaya pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan prima karena menurut Perda Kota Samarinda No. 5 Pasal 8 Tahun 2009, biaya untuk pembuatan akta kelahiran adalah gratis atau tidak dibebankan biaya apapun kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya masyarakat harus membayar biaya untuk 2 orang saksi yang disediakan oleh pihak dinas, padahal tidak ada peraturan yang mengatur bahwa terdapat biaya untuk 2 orang saksi. Selain itu terdapat pula masyarakat yang memberikan uang materai, dalam pembuatan akta kelahiran tidak ada yang namanya uang materai, sebenarnya itu hanya semboyan untuk “uang pungutan yang tidak seharusnya” yang diberikan kepada pegawai.

Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana belum dapat dikatakan prima dikarenakan sarana dan prasarana yang telah tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai, karena tidak seimbang jumlah beban kerja dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan jumlah masyarakat yang dilayani.

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Berdasarkan Menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

a. Pengetahuan

Dari segi pengetahuan pegawai sudah cukup baik, hal ini sesuai dengan pernyataan *key informan* dan *informan*. Pengetahuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai pelayanan, bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, serta apa saja yang harus dilakukan agar memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam pelayanan, semuanya telah diberikan melalui diklat-diklat yang diberikan oleh pemerintah kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Keahlian

Dalam hal keahlian, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup ahli dalam melaksanakan pekerjaannya, karena telah diberikan diklat atau pelatihan-pelatihan agar meningkatkan keahlian/skill pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

c. Sikap

Sikap yang harus dimiliki pegawai yaitu seperti selalu tersenyum ketika sedang melayani masyarakat, kejujuran dan kemauan, serta ramah dan sopan santun, selalu sabar terhadap masyarakat yang kurang mengerti alur/tata cara dalam membuat akta kelahiran. Sikap yang diberikan kepada masyarakat pada saat pelayanan, dirasa sudah cukup baik hal ini sesuai dengan pernyataan *key informan* dan *informan* yang mengatakan bahwa sikap pegawai pada saat melayani masyarakat sudah cukup baik dan ramah.

d. Perilaku

Perilaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik, hal ini sesuai dengan pernyataan *key informan* yang mengatakan bahwa perilaku pegawai sudah cukup baik, selama proses pelayanan berlangsung.

Kendala yang dihadapi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan prima

Kendala yang dihadapi pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah sebagai berikut :

1. Partisipasi masyarakat yaitu terdapat masyarakat yang kurang pengetahuannya mengenai prosedur dan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi oleh masyarakat akibat dari kurangnya partisipasi masyarakat.

2. Kendala secara teknis yaitu seperti mati lampu, gangguan jaringan internet, serta perbedaan data pada dokumen pemohon akta kelahiran seperti : perbedaan nama di Buku Nikah dan Kartu Keluarga, nama disingkat dan lain sebagainya.

Pembahasan

Pelayanan Prima dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Prosedur Pelayanan

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud ialah warga Negara atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, seperti Pembuatan akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, dan lain-lain.

Prosedur pelayanan belum dapat dikatakan prima karena prosedur pembuatan akta kelahiran yang terletak di dinding Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hanya menjelaskan syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam pembuatan akta kelahiran. Tetapi tidak menjelaskan alur/tahapan pelayanan.

Dalam persyaratan pembuatan akta kelahiran, ada beberapa dokumen yang harus diganti terlebih dahulu yaitu : penambahan nama anggota baru di dalam Kartu Keluarga (KK) sehingga anggota baru bisa mendapatkan NIK (Nomor Induk Kependudukan), dokumen seperti nama orang tua di KK harus sama dengan buku nikah dan lain-lain. Hal seperti ini lah yang membuat masyarakat bolak-balik untuk mengurus berkas-berkas yang belum lengkap, sehingga menganggap bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempersulit masyarakat dan menganggap bahwa urusan dalam membuat akta kelahiran berbelit-belit dan semacamnya.

Waktu Penyelesaian

Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Waktu penyelesaian ialah Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Adapun waktu yang telah ditentukan dalam SOP (*Standar Operasional Prosedur*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu selama 14 hari kerja.

Hal ini sesuai dengan pernyataan *key informan* yang mengatakan bahwa penyelesaian pembuatan akta kelahiran yaitu selama 14 hari kerja. Namun kenyataannya terdapat berbagai versi dari jawaban masyarakat yang mengatakan bahwa penyelesaian pembuatan akta kelahiran yaitu selama 1 bulan, selama 15 haridan ada pula yang mengatakan penyelesaian pembuatan akta kelahiran yaitu selama seminggu. Hal ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran antara masyarakat satu dengan yang lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari segi waktu penyelesaian dalam pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan prima.

Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan merupakan pungutan yang terhadap masyarakat atas suatu pelayanan atau produk pelayanan yang dihasilkan. Menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah gratis atau tidak ada pungutan apapun, hal ini sesuai dengan Perda Kota Samarinda No. 5 Pasal 8 Tahun 2009 tentang Retribusi Penerbitan akta kelahiran yang menyatakan bahwa untuk permohonan pembuatan akta kelahiran untuk WNI dan WNA tidak dikenakan biaya apapun, terkecuali untuk kutipan akta ke II dan seterusnya.

Adapun ketentuan yang berlaku menurut undang-undang bahwa jika anak berusia diatas 1 tahun maka harus menggunakan saksi 2 orang. Jika masyarakat membawa sendiri, maka tidak ada biaya. Namun jika menggunakan jasa saksi dari dinas, masyarakat harus membayar biaya untuk 2 orang saksi. Padahal tidak ada peraturan yang mengatur bahwa terdapat biaya untuk 2 orang saksi.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Sarana dan Prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Dalam hal ini sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya memadai, dikarenakan banyak fasilitas yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Selain itu tidak seimbangny jumlah masyarakat (jumlah beban kerja) dengan sarana yang tersedia.

Kompetensi Petugas Pemberi layanan

Berdasarkan Menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

a. Pengetahuan

Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda akan sangat tergantung pada pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Jika pengetahuan yang dimiliki minim, maka kualitas pelayanan pun akan menjadi kurang baik dan tidak memuaskan masyarakat.

Sementara itu konsep lain mendefinisikan pengetahuan sebagai hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu, pengetahuan terjadi melalui panca indra manusia, yakni: indra penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa dan peraba. Sebagian besar pengetahuan diperoleh melalui mata dan telinga Notoatmodjo (2007 : 144)

Dari konsep diatas, dapat dilihat bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu, objek yang dimaksud ialah pengetahuan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai setiap hari seperti menyusun berkas-berkas, melayani masyarakat, memberikan arahan kepada masyarakat tentang berkas-berkas yang harus dilengkapi dalam pembuatan akta kelahiran dan sebagainya..

b. Keahlian

Keahlian merupakan suatu hal yang sangat diandalkan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, karena keahlian merupakan faktor penentu baik buruknya kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan. Menurut *Marcus Buckingham & Curt Coffman (2001)*, menyebutkan bahwa “keahlian” adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu terhadap sebuah peran. Dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai peran sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat berperan sebagai penerima pelayanan. Keahlian pegawai dapat dilihat ketika pegawai sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pegawai sangat cekatan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga keahlian yang dimiliki pegawai dapat dikatakan baik.

c. Sikap

Sikap merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau obyek. Manifestasi sikap itu tidak dapat langsung dilihat tetapi hanya dapat menafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup, sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial Notoatmodjo (2007 : 144).

Sikap yang ditunjukkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda haruslah baik, ramah, sopan, kejujuran dan kemauan serta selalu tersenyum pada saat melayani masyarakat sesuai dengan pernyataan key informan dan informan yang sependapat bahwa sikap yang dimiliki pegawai sudah baik, ramah, sopan dan sebagainya.

d. Perilaku

Perilaku merupakan faktor penentu baik buruknya suatu pelayanan dalam organisasi pemerintah. Perilaku adalah suatu kegiatan atau aktifitas organisme (makhluk hidup) yang bersangkutan. Oleh sebab itu, dari sudut pandang biologis semua makhluk hidup mulai tumbuh-tumbuhan, binatang sampai dengan manusia itu berperilaku, karena mereka mempunyai aktifitas masing-masing. Notoatmodjo (2007: 131).

Perilaku yang ditunjukkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil haruslah baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Dari hasil pengamatan dan wawancara penulis terhadap *keyinforman* yang mengatakan bahwa perilaku pegawai sudah cukup baik. Namun berbeda dengan hasil wawancara terhadap *informan* yang mengatakan bahwa perilaku

pegawai belum cukup baik dikarenakan terdapat hal-hal yang tidak seharusnya dilakukan oleh pegawai seperti : menutup loket sebelum jam istirahat dan merokok pada disela-sela pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku pegawai dalam proses pelayanan kepada masyarakat belum cukup baik.

Kendala yang dihadapi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan prima

1) Partisipasi Masyarakat

Dalam hal peran serta publik dalam rangka pembuatan kebijakan, tuntutannya tidak hanya timbul dari individu, tetapi setiap organisasi harus mensyaratkan bahwa setiap keputusan yang akan diambil harus memperhitungkan pengetahuan dan pendapat dari orang-orang yang akan berpartisipasi dan mengambil bagian didalamnya.

Tujuan utama dari partisipasi adalah mempertemukan seluruh kepentingan yang sama dan yang berbeda dalam suatu proses perumusan dan penetapan kebijakan (keputusan) secara proporsional untuk semua pihak yang terlibat dan terpengaruh oleh kebijakan yang akan ditetapkan didalamnya. (Rusman Ghazali dalam Sinambela 2006 : 37)

Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan adalah akibat dari kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Tapi terkadang berbanding terbalik, masyarakat tidak mau tahu terhadap tugas dan kewajibannya seperti : Surat Pengantar RT tidak ada, ngotot dan marah-marah kepada petugas, nama di Buku Nikah dan KK berbeda dan sebagainya.

2) Sarana dan Prasarana

Menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Kedudukan sarana dan prasarana sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan, karena setiap proses pelayanan maupun pekerjaan secara teknis tidak dapat berjalan dengan baik jika tidak ada sarana dan prasarana yang mendukung. Sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum sepenuhnya memadai, dikarenakan banyak fasilitas yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Adapun kendala secara teknis yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam proses pelayanan seperti : mati lampu, gangguan jaringan internet, serta perbedaan data pada dokumen pemohon akta kelahiran seperti : perbedaan nama di Buku Nikah dan Kartu Keluarga, nama disingkat dan lain sebagainya. Hal inilah yang membuat terhambatnya penyelesaian pembuatan akta kelahiran.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian, sebagai berikut :

1. *Prosedur Pelayanan*

Pelayanan prima dalam konteks prosedur pelayanan, telah berjalan sesuai dengan Standar operasional Prosedur (SOP) yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun menurut pendapat *informan* bahwa prosedur yang dilaksanakan berbelit-belit dan mempersulit masyarakat, karena sebelumnya tidak dijelaskan secara *detail* tentang alur serta persyaratan yang harus dilengkapi.

2. *Waktu penyelesaian*

Pelayanan prima dalam konteks waktu penyelesaian belum dapat dikatakan prima, karena ada beberapa dokumen akta kelahiran yang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktunya. Sehingga penyelesaian akta kelahiran berbeda-beda antara masyarakat satu dengan yang lainnya.

3. *Biaya Pelayanan*

Pelayanan prima dalam konteks biaya pelayanan belum dapat dikatakan prima, karena masih terdapat pungutan untuk biaya saksi yang disediakan oleh pihak Dinas, serta pemberian uang materai yang dilakukan oleh masyarakat untuk mempercepat penyelesaian pembuatan akta kelahiran.

4. *Sarana dan prasarana*

Pelayanan prima dalam konteks sarana dan prasarana, belum dapat dikatakan prima karena sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai.

5. *Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan*

Dapat dinilai dari pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku sebagai berikut :

a. *Pengetahuan*

Pelayanan prima dalam konteks pengetahuan pegawai sudah dapat dikatakan prima, karena pengetahuan pegawai sudah cukup baik mengenai pelayanan dan bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

b. *Keahlian*

Pelayanan prima dalam konteks keahlian dapat dikatakan prima karena pegawai sudah cukup ahli dalam melaksanakan pekerjaannya, karena telah diberikan diklat atau pelatihan-pelatihan.

c. *Sikap*

Pelayanan prima dalam konteks sikap dapat dikatakan prima, karena sikap yang ditunjukkan pegawai pada saat melayani sudah baik dan sesuai dengan aturan yang ada seperti : ramah, sopan, menyapa pada saat melayani masyarakat, serta menanyakan apa saja yang dibutuhkan atau diperlukan masyarakat.

d. *Perilaku*

Pelayanan prima dalam konteks perilaku belum dapat dikatakan prima, karena perilaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat belum cukup baik seperti : penutupan loket pelayanan sebelum jam isitrahah dan merokok disela-sela pelayanan.

Kendala yang dihadapi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pelayanan prima yaitu :

- a) Sarana dan Prasarana yang belum memadai, sehingga menghambat proses pelayanan. Karena jika sarana dan prasarana yang disediakan belum memadai, maka penyelesaian akta kelahiran pun menjadi terhambat, hal ini dapat membuat masyarakat kecewa karena akta yang sudah lama ditunggu belum juga terselesaikan serta tidak seimbangnnya beban kerja dengan sarana dan prasarana yang disediakan.
- b) Partisipasi masyarakat
Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan adalah akibat dari kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Sehingga, jika masyarakat kurang berpartisipasi dalam proses pelayanan maka akan menambah tugas atau beban kerja pegawai/petugas yaitu menjelaskan kembali tata cara dan persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga dapat menghambat proses pelayanan.
- c) Kendala teknis
Kendala teknis yang dihadapi oleh dinas yaitu mati lampu dan gangguan jaringan, serta perbedaan data pada dokumen pemohon akta kelahiran seperti : perbedaan nama di Buku Nikah dan Kartu Keluarga, nama disingkat dan lain sebagainya. Hal inilah yang membuat terhambatnya penyelesaian pembuatan akta kelahiran.

Saran

Adapun saran sebagai masukan yang dapat diberikan penulis dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Menambah Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga masyarakat dapat menikmati fasilitas selama proses pelayanan berlangsung, seperti penambahan kursi tunggu, kipas angin/AC dan penambahan sarana dan prasarana untuk para pegawai seperti penambahan komputer, printer serta fasilitas lain yang dapat mendukung proses pelayanan.
2. Hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambah pengetahuan masyarakat dengan cara menghimbau masyarakat agar ikut berperan serta atau berpartisipasi dalam pembuatan akta kelahiran seperti pemasangan spanduk berisi imbauan atau ajakan untuk membuat akta kelahiran dan menyebutkan persyaratannya serta bagaimana alurnya, sehingga dapat mempermudah pegawai dalam proses pelayanan.

3. Hendaknya pihak dinas menyediakan genset, serta teknisi apabila terjadi gangguan jaringan sehingga proses pelayanan tetap berjalan dan hendaknya masyarakat menyamakan terlebih dahulu identitas pada dokumen permohonan pembuatan akta kelahiran sehingga tidak mempersulit masyarakat karena harus bolak-balik menyamakan kembali dokumen seperti : menyamakan terlebih dahulu nama di KK dengan Surat Nikah.

DAFTAR PUSTAKA

- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Miles Mathew. B. dan Huberman. Penerjemah Tjetjeb Rohendi. R. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, H.A. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Sikap Dan Perilaku*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang : Averroes Press.
- Rusli, Budiman, 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta : Pikiran Rakyat.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif : Dilengkapi contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sutopo, dan Adi Suryanto. 2009. *Pelayanan prima (Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II : edisi Revisi)* Jakarta : Lembaga Administrasi Negara –Republik Indonesia.

Dokumen-dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan No. 63 Tahun 2003