

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

Rina Agustina¹

Abstrak

Rina Agustina, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Bapak Drs. H.M. Gunthariady M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Ida Wahyuni M.Si selaku pembimbing II.*

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat terlaksananya pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang berkualitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Metode Penelitian dilakukan dengan cara Library Research Studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan buku-buku, dokumen yang terdapat di perpustakaan. Field Work Research Studi lapangan, yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi, dengan melihat dokumen yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda, khususnya mengenai pembuatan akta kelahiran.

Kesimpulan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari prosedur yang dilakukan oleh petugas telah mengikuti standar yang telah ditetapkan dan telah melakukan sosialisasi melalui brosur dan banner kepada masyarakat. Faktor pendukung, yakni kondisi peralatan yang telah didukung oleh sistem komputerisasi dan jaringan, serta SDM yang handal. Sedangkan Faktor penghambat yakni kecenderungan masyarakat yang tidak menyiapkan berkas secara lengkap sehingga pembuatan akta tidak dapat diproses, serta perbedaan identitas dari dokumen pendukungnya, sehingga harus di validasi terlebih dahulu. Kantor Disdukcapil Kota Samarinda telah melakukan inovasi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran, dimana saat ini telah menyediakan loket khusus pembuatan akta kelahiran di Rumah Sakit IA Moeis bagi penduduk Samarinda, sehingga setiap bayi yang baru lahir dapat langsung mengurus akta kelahiran.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, Akta Kelahiran, SOP.*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rina_agustina12@gmail.com

Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kegiatan administrasi kependudukan merupakan salah satu faktor utama dalam proses pembangunan. Karena dari proses administrasi kependudukan akan menghasilkan data-data kependudukan atau demografi yang menjadi bahan dalam menyusun instrumen perencanaan pembangunan serta menjadi indikator terhadap kualitas pembangunan suatu wilayah.

Hal tersebut tentunya menjadikan kegiatan pengadministrasian kependudukan menjadi masalah yang paling urgent, yang harus dapat ditangani dengan baik oleh suatu instansi khusus, yang dapat memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri. Dalam struktur organisasi pemerintah daerah, instansi yang membawahi permasalahan ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak.

Pelayanan administrasi kependudukan khususnya terkait dengan pemberian akta kelahiran merupakan hak dasar warga negara yang sangat penting, dimana hak ini merupakan pengakuan, pemenuhan dan jaminan perlindungan negara terhadap seseorang. Hak atas akta kelahiran sesungguhnya yang menjadi dasar negara dalam memberikan dan menentukan hak-hak sipil lainnya, seperti hak keperdataan (waris, dan nafkah), akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Akta kelahiran ini dikeluarkan dan disahkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyedia pelayanan dalam hal pencatatan dan pendaftaran kelahiran baik bagi Warga Negara Indonesia asli, Warga Negara Indonesia keturunan maupun Warga Negara Asing.

Pemerintah sudah seharusnya menciptakan birokrasi dan tatakelola pemerintahan yang baik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan prosedur yang telah terstandarisasi sehingga diharapkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih mudah, murah, cepat, tepat, transparan akuntabel, dan tidak diskriminatif. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, perlu dilakukan pembenahan manajemen pelayanan publik serta pemenuhan kelengkapan pengembangan organisasi, salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah dengan *decentralization approach*, dengan pendekatan desentralisasi sebagian tugas instansi kepada unit-unit penyedia pelayanan publik adalah hal

yang mutlak yang perlu dilakukan untuk mempercepat dan memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat.

Pendekatan desentralisasi dalam pelayanan publik telah diterapkan di Indonesia seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, dimana semakin menegaskan bahwa pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat sebagai pilar utama dalam sebuah pembangunan khususnya ditingkat daerah.

Implementasi desentralisasi sebagaimana tertuang dalam konsep otonomi daerah yang telah berjalan satu dasawarsa ternyata memiliki korelasi positif terhadap peningkatan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, sebab melalui otonomi daerah pemerintah daerah lebih memiliki kemampuan dan berhak mengatur, merancang dan menentukan sendiri upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di daerahnya serta peningkatan kesejahteraan masyarakatnya sebab itulah inti dan filosofi dasar otonomi daerah digulirkan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda ?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat terlaksananya pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang berkualitas di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

Pelaksanaan penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan mendeskripsikan kualitas Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda
2. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat terlaksananya pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang berkualitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan tentunya mempunyai kegunaan, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan juga mempunyai kegunaan yaitu :

1. Secara teoritis, kajian ilmiah hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi dasar kebijakan kepada instansi terkait serta pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah tersebut.

2. Memberikan sumbang saran dan masukan bagi instansi terkait agar dapat menjadi bahan evaluasi dan proyeksi pada kegiatan selanjutnya.

Pengertian Kualitas

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004:51).

Pelayanan Publik

Pelayanan menurut para pakar sangatlah berbeda-beda salah satunya adalah menurut Moenir (2001:26) yang menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya. Selanjutnya Moenir (2001:27) memberikan batasan pelayanan umum yaitu: suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan satu pihak lain. Moenir juga menyatakan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakatnya.

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 pemberi pelayanan. Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan beroreantasi pada standart layanan tertentu (Swastika, 2005: 3).

Menurut barata (2004: 31) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:

- a. Kemampuan (*ability*)
- b. Sikap (*attitude*)
- c. Penampilan (*appearance*)
- d. Perhatian (*attention*)
- e. Tindakan (*action*)
- f. Tanggung jawab (*accounttability*)

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai

abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Jenis Pelayanan Publik

Jika dilihat dari segi dimensi-dimensi pelayanan dapat dibagi dalam beberapa jenis, misalnya Chitwood (dalam Frederickson, 2008) menyebutkan apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan, maka bisa dibagi ke dalam tiga bentuk dasar, yaitu :

1. Pelayanan yang sama bagi semua. Misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda.
2. Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua, yaitu distribusi pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan. Misalnya jumlah polisi yang ditugaskan untuk berpatroli dalam wilayah tertentu berbeda-beda berdasarkan angka kriminalitas.
3. Pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain: satu, pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan. Dua, penyediaan pelayanan-pelayanan atas dasar kebutuhan-kebutuhan.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik dikemukakan bahwa azas pelayanan publik terdiri dari :

1. Transparansi, yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyalenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Kualitas Pelayanan Publik

Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Gespersz (2008) pada dasarnya *performance* kualitas dapat ditentukan dan diukur berdasarkan karakteristik kualitas yang terdiri dari beberapa sifat atau dimensi berikut:

1. Fisik: panjang, berat, diameter, luas, dan lain-lain.
2. Berkaitan dengan panca indera (*Sensory*) : rasa, penampilan, warna, bentuk, model dan lain-lain.
3. Orientasi waktu: keadilan, kemampuan pelayanan (*serviceability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*), ketepatan waktu dan penyerahan produk, dan lain-lain.
4. Orientasi biaya: berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan harga atau ongkos dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh konsumen.

Prosedur Standar Pelayanan

Suatu prosedur memiliki peranan penting dalam setiap proses kegiatan terutama yang berhubungan dengan administrasi negara. Prosedur dirancang/ dibuat agar pekerjaan dapat berjalan secara teratur hingga dapat terjadi keseragaman terhadap suatu pekerjaan.

Menurut Terry (dalam Winardi, 2000 : 63) mengatakan bahwa prosedur merupakan suatu rencana yang merupakan urutan kronologi yang tepat dari tugas-tugas spesifik yang perlu dilaksanakan untuk suatu pekerjaan tertentu. Prosedur memberi identifikasi dari tugas-tugas khusus dan menetapkan orang-orang yang akan melaksanakannya. Didalam prosedur terdapat pula ketentuan-ketentuan mengenai jumlah waktu yang disediakan, uang dan usaha-usaha untuk mencapainya.

Prosedur kerja terdapat suatu kesinambungan kerja menuju pencapaian tujuan bila disimak maka akan tampak bahwa prosedur itu keberadaanya atau posisinya diantara system dan operasi pekerjaan. Jadi system sesungguhnya terwujud dalam suatu jaringan kerja yang terjadi atas bermacam-macam prosedur, prosedur tersebut merupakan kesatuan yang bulat dan tampak dalam operasi pekerjaan. Lebih lanjut dikatakan bahwa prosedur memiliki beberapa kriteria

yang harus dan dapat mencerminkan suatu prosedur yang baik dan mampu menjawab pertanyaan sebagai berikut :

1. Siapa (*Who*) : Siapa yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut
2. Apa (*What*) : Apa tujuannya dan apa saja perlengkapan yang dibutuhkan untuk melaksanakannya.
3. Dimana (*Where*) : Dimana berlakunya.
4. Kapan (*When*) : Kapan dan berapa lama tugas tersebut dijalankan dan didokumentasikan secara benar
5. Bagaimana (*How*) : Bagaimana tugas tersebut dilaksanakan dengan menggunakan dokumen penunjang.

Akta Kelahiran

Menurut Mega R Putri (2010:41) Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap suatu peristiwa kelahiran seseorang. Jika seorang anak belum punya akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh Negara. Hal ini sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana menegaskan setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Sedangkan untuk kelahiran mati dilaporkan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak lahir mati. Pembatasan jangka waktu pelaporan ini akan menentukan jenis akta kelahiran yang dikeluarkan dan prosedur pembuatannya.

Menurut UU No. 23/ 2006, Akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Tetapi setiap golongan memiliki kekuatan hukum yang sama. Adapun ketiga jenis akta kelahiran tersebut adalah:

1. Akta Kelahiran Umum, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam-puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta Kelahiran Istimewa, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta Kelahiran Dispensasi, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan pada judul dan tema penelitian maka jenis dari penelitian ini adalah bersifat deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan

tujuan utama untuk memberikan gambaran tentang suatu keadaan secara objektif yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, tidak diperlukan pengujian hipotesa dan hanya mencari informasi sebanyak-banyaknya untuk menggambarkan fenomena yang terjadi. Penelitian kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta analisisnya terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah (Wirartha, 2006; 134).

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku dan memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat analisis, menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Penelitian ini tidak menguji hipotesis, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel yang diteliti.

Fokus Penelitian

Masalah pada penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Adapun maksud dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus yaitu pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi; kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) atau informasi baru yang diperoleh di lapangan sebagaimana dikemukakan Moleong (2004:93-94).

Fokus penelitian bersifat tentatif seiring dengan perkembangan penelitian. Moleong (2008:98) menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada fokus penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, dengan indikator yang diteliti adalah meliputi :
 - a. Kesederhanaan prosedur
 - b. Keterbukaan informasi
 - c. Kepastian pelaksanaan pelayanan
 - d. Mutu produk
 - e. Tingkat profesional petugas
 - f. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen
 - g. Sarana dan prasarana pelayanan

Sumber Data

Dalam sebuah penelitian kualitatif, data yang digunakan tentu saja memiliki sedikit perbedaan dengan penelitian kuantitatif. Data dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai fakta atau informasi yang diperoleh dari aktor (subjek penelitian, informan, pelaku), aktivitas, dan tempat yang menjadi sumber

penelitiannya (Muhammad Idrus, 2009: 61). Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama dilapangan. Sumber data ini bisa responden atau subjek riset, dari hasil pengisian kuesioner, wawancara, observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer dalam memperjelas kevalidan data dan kebenaran makna yang akan diperoleh dari data primer.

Tehnik Pengumpulan Data

Didalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, setelah menyelesaikan situasi dan kondisi dilapangan, penulis menggunakan beberapa cara yaitu :

1. *Library Research*

Studi kepustakaan, yaitu penulis mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan buku-buku, dokumen yang terdapat di perpustakaan. Sehingga data yang diperoleh dengan penelitian perpustakaan ini dapat dijadikan landasan dasar teori dan konsep dalam penyusunan skripsi.

2. *Field Work Research*

Studi lapangan, yaitu pengumpulan data secara langsung pada subyek-subyek penelitian di lapangan dengan menggunakan tehnik antara lain ;

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dilapangan dengan memilih, mengubah, mencatat serta memberi kode terhadap serangkaian prilaku dan suasana berkenaan dengan penelitian dilapangan.
- b. Wawancara, yaitu suatu cara untuk memperoleh informasi melalui tanya jawab langsung kepada reponden mengenai pembuatan akta kelahiran.
- c. Tehnik Dokumentasi, dengan melihat dokumen yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda, khususnya mengenai pembuatan akta kelahiran.

Tehnik Analisis Data

Penelitian yang dilakukan penulis termasuk deskriptif dan akan dianalisis dengan metode kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh dari narasumber, untuk maksud tersebut analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014: 33), melalui tahapan-tahapan, sebagai berikut :

1. Kondensasi Data (*Data Kondensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhakan, mengabstrakkan, dan atau menstranformasikan data yang

mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, diantaranya melalui transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan metri empiris lainnya. Kondensasi data adalah suatu pola analisis yang dipertajam, diklarifikasikan, difokuskan, dibuang dan pengorganisasian data dalam hal menjadikan konklusi akhir, dapat digambarkan dan diverifikasi melalui kondensasi hingga data dinilai valid.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap kedua dalam analisis interaktif ini adalah penyajian data. Secara umum penyajian data merupakan pengorganisasian penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dari tindakan terkait dengan data yang dikumpulkan. Penyajian data dimaksud meliputi banyak type dari matrik, grafik, kurva, dan jaringan yang kesemuanya dirancang untuk menyatukan berbagai informasi yang terorganisasi, secara lengkap sehingga dapat diketahui mengenai fenomena yang sebenarnya terjadi sekaligus untuk menggambarkan secara menyeluruh sehingga dapat disimpulkan dan selanjutnya dapat disajikan sesuai kebutuhan peneliti.

3. Pengambilan kesimpulan atau verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusion*).

Tahap ke-3 dari analisis model interaktif adalah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan akhir tidak akan dapat verifikasi manakala data yang disajikan kurang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan, karena itu pada tahap ini sangat dibutuhkan data yang sudah direduksi sehingga sehingga dapat diketahui data mana yang dianggap relevan untuk dianalisis. Sehubungan hal tersebut maka perlu adanya data-data yang diperoleh dari hasil pencatatan lapangan, pengkodean data, maupun dari data lain yang ada relevansikan dengan kebutuhan analisis. Atas dasar data yang sudah direduksi kemudian diverifikasi atau disimpulkan berdasarkan fakta dilapangan.

Pembahasan

Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Dalam rangka mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang hasil penelitian, berikut ini penulis akan membahas terhadap data yang telah dipaparkan dalam hasil penelitian. Pembahasan ini diulas secara sistematis dengan menghubungkan fakta dilapangan dengan teori yang ada agar dapat ditarik kesimpulan secara jelas.

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/ kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dimana dalam pelaksanaannya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 terdapat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar

penilaian kualitas pelayanan publik, dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan
Dimensi ini mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/ Standar Operasional Prosedur (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh fakta bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah memiliki buku Panduan Standar Operasional Prosedur (SOP)
2. Keterbukaan informasi pelayanan
Dimensi ini mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah terdapat papan informasi mengenai pelayanan yang diberikan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan
Dimensi ini mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/ biaya yang ditentukan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan Akta Kelahiran yakni selama 10 (sepuluh) hari kerja waktu penyelesaiannya.
4. Mutu produk pelayanan
Mutu produk pelayanan dapat dilihat dari aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/ tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa jenis produk pelayanan yang diberikan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda berupa produk jasa (*intangibles*), sehingga penilaian mutu produk pelayanan mangacu pada persepsi masyarakat selaku pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden menyatakan bahwa cara kerja pelayanan cukup baik, petugas pelayanan bekerja secara efektif, sehingga dapat dikatakan bahwa kuantitas mutu layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah memenuhi dimensi ini.
5. Tingkat profesional petugas
Dimensi ini menyangkut bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, staff pelayanan kerap memberikan penjelasan kepada masyarakat yang sedang melakukan

pengurusan pembuatan akta kelahiran dengan baik. Para petugas/ staff tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik karena ditunjang oleh latar belakang studi yang seluruhnya adalah sarjana.

6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen
Dimensi ini mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Tanggapan dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil menyatakan bahwa setiap proses pengolahan administrasi telah di rekam dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara online, sehingga setiap pengelolaan berkas administrasi dilakukan secara terkomputerisasi dengan pembagian kerja mengacu pada pebagian kerja setiap unit kerja.
7. Sarana dan prasarana pelayanan
Dimensi ini mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilanya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/ fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah tersedia dengan baik, meliputi Loker Informasi dan Legalisir, Loker Pengambilan, Penyerahan Formulir Permohonan Dokumen Pencatatan Sipil, Loker Permohonan, Loker Pengaduan, dan Kotak Saran.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran, yaitu ;

1. Faktor Pendukung
 - a. Kondisi peralatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang telah didukung oleh sistem komputerisasi dan jaringan server yang disebut dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dimana setiap data kependudukan telah terekam secara online, sehingga memudahkan dalam proses pencarian dan perekaman data
 - b. Kualitas sumberdaya manusia atau kompetensi pegawai yang telah berpengalaman dan memiliki kompetensi dengan baik berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing
2. Faktor Penghambat
 - a. faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pembuatan akte kelahiran, biasanya dimunculkan dari faktor eksternal, dimana masyarakat yang mengurus akta kelahiran sering kali tidak menyiapkan berkas secara

lengkap sehingga proses pembuatan tidak bisa dilanjutkan, selain itu sering terdapat perbedaan identitas dari dokumen pendukungnya, sehingga dokumen pendukung tersebut harus di validasi terlebih dahulu

- b. Kadangkala terdapat adanya kerusakan pada jaringan server pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), sehingga proses pelayanan pembuatan akat kelahiran harus menunggu hingga jaringan kembali normal.
- c. Keberadaan calo, makelar atau pihak ketiga dalam pengurusan akta kelahiran yang relatif cukup banyak, sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik bagi instansi

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan penulis tentang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang dihubungkan dengan tujuan penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari prosedur yang dilakukan oleh petugas telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, yakni umumnya memakan waktu selama 10 (sepuluh) hari kerja jika berkas lengkap.
2. Bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan akat kelahiran melalui brosur dan banner di luar kantor dan di beberapa tempat keramaian umum.
3. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam pembuatan akte kelahiran, yakni peralatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah didukung oleh sistem komputerisasi dan jaringan, serta kualitas sumberdaya manusia yang handal.
4. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pembuatan akte kelahiran, secara eksternal, dimana masyarakat yang mengurus akta kelahiran umumnya tidak menyiapkan berkas secara lengkap sehingga proses pembuatan tidak bisa dilanjutkan, serta terdapat perbedaan identitas dari dokumen pendukungnya, sehingga dokumen pendukung tersebut harus di validasi terlebih dahulu.
5. Kendala dan permasalahan yang umum terjadi biasanya disebabkan karena adanya kerusakan pada jaringan server pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), sehingga proses pelayanan pembuatan akat kelahiran harus menunggu hingga jaringan kembali normal.
6. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah melakukan inovasi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran, dimana saat ini telah menyediakan loket khusus pembuatan akta kelahiran di Rumah Sakit

IA Moeis bagi penduduk Samarinda, sehingga setiap bayi yang baru lahir dapat langsung mengurus akta kelahiran.

7. Terlalu banyak pihak ketiga dalam pengurusan akta kelahiran, yakni hampir separuh dari yang mengurus akta kelahiran, hal ini muncul karena ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur pembuatan akta kelahiran, dan kesibukan rutinitas masyarakat, sehingga timbul biaya dalam pengurusan akta kelahiran.

Saran

Memperhatikan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bahwa diperlukan pemeliharaan dan perawatan secara rutin bagi jaringan server pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), sehingga tidak menimbulkan kendala pada saat melakukan pelayanan.
2. Agar inovasi dalam pembuatan akta kelahiran dapat terus dipertahankan dan diperluas jangkauannya, tidak hanya di RS IA Moeis tetapi juga di beberapa Rumah Sakit lainnya.
3. Perlu dilakukan sosialisasi secara intensif dan masif kepada masyarakat luas terkait pentingnya pembuatan akta kelahiran, serta penjelasan tentang prosedur standar pembuatan akta kelahiran guna meminimalisir keberadaan calo/ makelar/ pihak ketiga dalam pembuatan akta kelahiran.

Daftar Pustaka

- Agnes, Ratna, 2006, *Studi Wanita Pekerja dalam Mendidik Anak Di Keluarga (Kasus Di PT. Segara Timber)*, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamburuan.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardalis, 2004, *Metode Penelitian suatu pendekatan Proposal*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Miles, Mathew dan Michael Humberman. 2002. *Analisis data Kualitatif, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi*. Jakarta : UI Press.
- Moenir, A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M Thomas. 2002. *Buku Penuntun Pembuat Thesis, Skripsi, Disertasi, Makalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rahayu, Suci Puji, 2010, *Implementasi Pelayanan Standar Sarana Dan Prasarana Pendidikan Tingkat Sekolah Dasar Kelurahan Selili*

- Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda (Studi Kasus Di Sd Negeri 014, Sd Negeri 017, Sd Negeri 028 Samarinda)*, Skripsi Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda.
- Safari, Tri Yulia, 2007, *Tinjauan Tentang Penempatan Kerja Pegawai Pada Bagian Kesejahteraan Masyarakat Di Kantor Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara*, Skripsi Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda.
- Singarimbun, Masri dan Sopian Effendi. 2006. *Metodelogi Penelitian Survei (Edisi Revisi)*. Jakarta: LP3ES.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- , 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabet.
- Supranto, Johannes, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Usman, Husaini Dan Setiady Akbar, Purnomo, 2003, *Metodelogi Penelitian Sosial*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Winarno, Budi, 2004, *Teori dan proses Kebijakan publik*, Media Pressindo, Yogyakarta.

Dokumen-Dokumen:

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Kota Samarinda No. 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Administrasi Kependudukan

Kebijakan Pemerintah Melalui Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang pelayanan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik

KepMen No.25 tahun 2004, tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan