

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

Icha Liana Sari¹

Abstrak

Icha Liana Sari, 2016, Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Samarinda, di bawah bimbingan Drs. Endang Erawan, M.Si dan Dr. Enos Paselle, M.AP.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di kantor Disdukcapil Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Fokus penelitian meliputi penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang di dalamnya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk yang dihasilkan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

Metode penelitian data deskriptif kualitatif dengan model interaktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penelitian dokumen. Sumber data diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dengan narasumber yaitu Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, beserta staf pelayanan dan beberapa masyarakat.

Hasil penelitian menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Samarinda sudah cukup baik. Prosedur telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan. Waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian, hal tersebut dapat diketahui dari adanya kejelasan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan. Biaya pelayanan gratis untuk pembuatan Akta Kelahiran. Produk pelayanan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, serta memiliki kepastian hukum. Sarana dan prasarana cukup lengkap. Kompetensi petugas juga sudah cukup baik, petugas pelayanan sudah cukup menguasai bidang yang dilaksanakan. Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran adanya dasar hukum yang jelas dan sah, kesiapan petugas pelaksana pelayanan, serta sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambatnya, kurangnya petugas pelayanan, kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat Akta Kelahiran, serta sarana dan prasarana yang kurang lengkap.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ichaliansari13@gmail.com

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman yang menghasilkan persaingan global, Indonesia dituntut untuk selalu dapat mengikutinya. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Hakekat penyelenggaraan pemerintahan adalah penyelenggaraan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya ada itu dialokasikan kepada masyarakat. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka pemerintahan perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani.

Dan sekarang ini kita dihadapkan pada kondisi dimana pertumbuhan penduduk yang sangat cepat di berbagai wilayah, khususnya wilayah perkotaan atau pada daerah yang sudah berkembang. Akibat penambahan penduduk yang semakin cepat maka akan menimbulkan berbagai masalah dalam hal pendataan kependudukan. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 2 Ayat 1 menyebutkan Setiap anak berhak atas perlindungan oleh orang tua, keluarga, masyarakat, dan Negara. Dan salah satu hal penting yang melekat pada diri kita adalah Akta Kelahiran.

Akta kelahiran menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah bukti otentik yang berisi catatan lengkap mengenai kelahiran seorang anak sebagai Dokumen Negara. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bab 1 pasal 1, bahwa penyelenggaraan pendaftaran penduduk merupakan bagian sistem informasi manajemen kependudukan adalah keseluruhan aspek kegiatan pendaftaran, pengelolaan, dan penyajian informasi. Sistem informasi keterangan kependudukan yang merupakan bagian dari sistem informasi manajemen departemen dalam negeri adalah rangkaian unsur-unsur dan kegiatan pengumpulan, pengelolaan, dan penyajian informasi kependudukan terpadu yang diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan fungsi-fungsi utama departemen dalam negeri dan pemerintah daerah.

Pada umumnya, segala bentuk pengolahan dan penyajian informasi data penduduk sangatlah penting keberadaannya, mengingat sebagai warga Negara yang baik dan tertib hukum kita harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Manfaat yang paling dirasakan apabila kita telah menaati apa yang sudah ditetapkan dalam hal tertib administrasi kependudukan yaitu kita sebagai warga Negara Indonesia selain dilegalkan keberadaannya juga dilindungi secara hukum dimanapun kita berada. Manfaat tersebut juga telah dirasakan secara langsung salah satunya dengan memiliki Akte Kelahiran.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu

kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Dan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga berisikan standar pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diperoleh gambaran bahwa, dalam proses pembuatan akta kelahiran yang pada prosedurnya sudah ditentukan waktu pembuatan dan penerbitan, tetapi pada kenyataannya waktu yang sudah ditentukan tersebut banyak yang tidak pembuatan akta kelahiran, tetapi masih banyak pemohon yang harus mengeluarkan dana untuk proses tersebut. Serta masih banyak masyarakat yang tidak mengerti langkah-langkah pembuatan akta kelahiran. Banyaknya persyaratan pembuatan akta kelahiran yang sering kali menjadi faktor penghambat pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, hal di atas mengindikasikan sesuatu yang diinginkan dan diharapkan masyarakat terhadap pelayanan tidak seutuhnya berjalan dengan baik. Untuk itu maka penulis tertarik untuk mengambil judul Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian serta studi lebih lanjut terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dan ilmu administrasi negara dalam pengembangan konsep-konsep pelayanan kepada masyarakat dan petugas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Secara Praktis, diharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi kepada pemerintah daerah khususnya pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengembangkan cara-cara yang praktis dan efektif dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam melaksanakan pembuatan akta kelahiran agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Manajemen Pelayanan Publik

Pengertian manajemen pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2006:4) suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Bentuk Pelayanan Publik

Ada 3 (tiga) bentuk pelayanan umum yang dapat dilakukan oleh siapapun menurut Moenir (2006:190), yaitu :

1. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang memerlukan disiplin dan melalakan tugas.

2. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam penyelenggaraan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya

3. Layanan Melalui Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70%-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan :

- a. Dalam hal persyaratan teknis dan administrasi
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu; penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

1. Transparansi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Kelompok Pelayanan Publik

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

- a. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

b. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

c. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Standar Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan, dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Akta Kelahiran

Akta kelahiran menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah bukti otentik yang berisi catatan lengkap mengenai kelahiran anak sebagai dokumen Negara yang diterbitkan oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Akta Kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap suatu peristiwa kelahiran seseorang. Jika seseorang anak tidak memiliki akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda yang menjadi fokus penelitian meliputi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran :
 - a. Prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran.
 - b. Waktu penyelesaian dalam pembuatan akta kelahiran.
 - c. Biaya pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.
 - d. Produk pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.
 - e. Sarana dan Prasarana.
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda ?

Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari pemberi data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:225). Data primer dapat diperoleh dengan menggunakan pengamatan dengan cara memberikan pertanyaan kepada informan dengan bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Sumber data primer diperoleh dari orang atau informan yang dianggap mempunyai informasi kunci (*key informant*), pelaku atau orang yang terlibat langsung dengan fenomena yang hendak diteliti.

Dalam penelitian ini untuk pemilihan informen digunakan dua teknik yaitu:

a. Teknik *Purposive Sampling*

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informant* (informan kunci) adalah Kepala Bidang Akta Kelahiran dan Akta Kematian Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda dan staf yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

b. Teknik *Accidental Sampling*

Sedangkan untuk memperoleh data lainnya peneliti memilih *informan* dari beberapa masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akta kelahiran di Kantor Catatan Sipil Kota Samarinda, dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu sampel yang diambil berupa individu yang kebetulan sedang melakukan aktivitas tertentu yang berhubungan dengan materi yang diteliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:225). Sumber informasi data sekunder diperoleh melalui:

- a. Kepustakaan

Penulis menggunakan perpustakaan dan laporan-laporan penelitian terdahulu sebagai sarana pengumpulan data dengan jalan mempelajari buku-buku atau referensi-referensi.

b. Dokumen

Menggunakan data-data melalui arsip, surat-surat, dokumen-dokumen yang terkait dengan Penyelenggaraan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

Sumber Data

Menurut Arikunto (2006:129) mengemukakan bahwa : “sumber data dalam penelitian subjek dari mana data dapat diperoleh”. Yang menjadi tempat penelitian ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Dimana peneliti dapat bertanya mengenai variabel yang sedang diteliti yaitu Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu observasi, wawancara (*interview*), dan penelitian dokumen.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, peneliti menggunakan pendekatan ini untuk mendapat gambaran yang menyeluruh tentang penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Catatan Sipil Kota Samarinda.

Metode analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi 4 (empat) komponen :

1. Pengumpulan Data.
2. Reduksi Data.
3. Penyajian Data.
4. Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samrinda

Pembahasan ini merupakan rangkaian dari suatu penelitian ilmiah untuk mengetahui gambaran yang terjadi mengenai penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Pada pembahasan ini penulis akan membahas hasil dari penelitian yang diperoleh dari lapangan dan untuk sejauhmana implementasi kebijakan publik tersebut dilaksanakan. Tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak akan berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar.

Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menjalankan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan benar. Penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan meliputi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas (dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Prosedur Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik , prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut di atas dari hasil penelitian diketahui bahwa pengaturan tata cara pengajuan permohonan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah diterapkan, adanya kejelasan prosedur yang dimiliki oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda atau sudah dijelaskan dengan baik. Masyarakat atau pemohon yang mengajukan pembuatan Akta Kelahiran dapat langsung ke loket pengambilan nomor antrian atau *costumer service* dan dapat diperiksa berkas yang sudah ditetapkan. Pemohon harus melengkapi persyaratan yang dilampirkan dengan benar, jika berkas yang sudah diajukan tidak lengkap maka hal tersebut akan dikembalikan untuk dilengkapi, dan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan Akta Kelahiran. Dan hal ini juga berkaitan dengan pelayanan adalah setiap kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela 2006:4).

Dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran terdapat banyak kendala yaitu waktu penyelesaian yang cukup lama karena masih kurangnya pegawai untuk penyelenggaraan pelayanan, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran menjadi tidak maksimal, hal tersebut diketahui berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan. Wujud bagan mengenai prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran terdapat pada lampiran. Sehingga dengan demikian, prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi

kriteria prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan : prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi. Namun belum memenuhi kriteria ketepatan waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

Waktu Penyelesaian dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa penyelenggaraan standar pelayanan pembuatan Akta Kelahiran mengenai waktu penyelesaiannya dalam pembuatan Akta Kelahiran sudah jelas dan baik, untuk pembuatan Akta Kelahiran membutuhkan waktu 7 hari kerja, penyelesaian Akta Kelahiran ini berlaku untuk berkas pemohon yang sudah lengkap. Jika tidak lengkap maka tidak bisa di selesaikan. Sehingga dengan demikian waktu penyelesaian telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran, namun dalam penyelenggaraannya masih tidak maksimal.

Biaya Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, hal ini ad di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa setiap pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda tidak dikenakan atau tidak dipungut biaya atau gratis. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa biaya pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria kejelasan biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

Produk Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Dari hasil penelitian mengenai penyelenggaraan pembuatan Akta Kelahiran, produk yang dihasilkan sudah benar dan sah . Adapun produk pelayanannya berupa Kutipan Akta Kelahiran yang terdiri atas *cover* berukuran A4 berwarna biru muda dan bercorak burung garuda. Di dalamnya menjelaskan tentang kutipan kelahiran anak. Dengan demikian diketahui bahwa produk pelayanan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu akurasi ; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah dan memiliki

legalitas atau kepastian hukum. Wujud produk pelayanan ditampilkan pada halaman lampiran.

Sarana dan Prasarana

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sarana dan prasarana disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan dan harus memadai. Untuk menunjang kelancaran terhadap penyelenggaraan standar pelayanan Akta Kelahiran tidak dapat terlepas dari sarana dan prasarana operasional yang memadai. Dalam penyelenggaraan standar pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai, faktor tersebut sangat penting untuk kelancaran pengurusan Akta Kelahiran dan menambah kenyamanan masyarakat saat menunggu.

Adapun sarana yang tersedia guna menunjang penyelenggaraan standar pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang terdapat di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah sebagai berikut : komputer (PC), meja pelayanan, kursi tunggu, *scanner*, printer, kendaraan bermotor (mobil), kendaraan bermotor (sepeda motor). Sementara prasarana yang tersedia guna menunjang pelayanan pembuatan akta kelahiran yang terdapat di lantai 1 (satu), adalah sebagai berikut :

1. Ruang informasi untuk pengambilan formulir/blanko (*costumer service*),
2. Ruang pelayanan,
3. Ruang tunggu,
4. Ruang pegawai *back office*,
5. Ruang loket pengambilan Akta Kelahiran,
6. Ruang Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan
7. Ruang Kepala Seksi Kelahiran Dan Kematian.

Sehingga dengan demikian saran dan prasarana dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa semua petugas pelayanan sudah memiliki kompetensi yang cukup baik, petugas pelayanan sebelumnya sudah diberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bagiannya masing-masing. Sikap dan perilaku petugas juga bisa dikatakan sudah cukup baik walaupun masih ada petugas pelayanan yang kurang ramah terhadap masyarakat. Petugas pelayanan

diharapkan bisa bekerja dengan baik agar bisa menjalankan tugas dan kewajibannya dengan efektif dan efisien.

Dan kompetensi petugas juga berkaitan dengan pelayanan birokrasi pemerintah dalam bentuk pelayanan publik ada 3 (tiga) bentuk pelayanan umum yang dapat dilakukan oleh siapapun menurut Moenir (2001:190), yaitu :

1. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang memerlukan.

2. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam penyelenggaraan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3. Layanan Melalui Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, 70%-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dengan demikian, kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pembuatan Akta Kelahiran sudah cukup memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik. Dan sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan birokrasi pemerintah dalam bentuk pelayanan publik.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penyelenggaraan Pembuatan Akta Kelahiran

Dalam penyelenggaraan pembuatan Akta Kelahiran masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap proses pelayanan bisa berjalan baik atau tidak.

1. Faktor-faktor pendukung penyelenggaraan pembuatan Akta Kelahiran adalah :
 - a. Adanya dasar hukum yang jelas dan sah guna menunjang dan menjamin penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dapat berjalan dengan maksimal. Dasar hukum tersebut adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
 - b. Kesiapan petugas pemberi pelayanan dalam melaksanakan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Kompetensi petugas sudah sesuai pada bidangnya. Karena petugas pelaksana yang siap tentu saja akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
 - c. Kemudian tersedianya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang petugas pelaksana pelayanan dalam bekerja. Sarana yang tersedia guna menunjang penyelenggaraan adalah komputer (PC), meja pelayanan, kursi tunggu, *scanner*, printer, kendaraan bermotor (mobil), kendaraan bermotor (sepeda motor). Sementara prasarana yang tersedia guna menunjang pelayanan pembuatan akta kelahiran yang terdapat di lantai 1 (satu) adalah ruang informasi untuk pengambilan formulir/blanko

(*costumer service*), ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pegawai *back office*, ruang loket pengambilan Akta Kelahiran, ruang Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan Ruang Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian. Sarana dan prasarana yang memadai tentunya menghasilkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

2. Faktor-faktor penghambat penyelenggaraan pembuatan Akta Kelahiran adalah :

- a. Kurangnya petugas pemberi pelayanan, hal ini menyebabkan petugas bekerja rangkap dan beban kerja petugas menjadi berlebihan, sehingga penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran tidak berjalan maksimal. Seharusnya ada kesesuaian antara jumlah petugas dengan beban kerjanya sehingga petugas pemberi pelayanan dapat bekerja secara maksimal.
- b. Kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap pentingnya kepemilikan Akta Kelahiran sebagai bukti sah kependudukan dan merupakan hak bagi identitas masyarakat. Hal ini terjadi karena masyarakat masih banyak yang kurang memahami tata cara atau prosedur pembuatan Akta Kelahiran. Seharusnya masyarakat yang tidak memahami diharapkan untuk segera bertanya atau mencari informasi yang berkaitan dengan pembuatan Akta Kelahiran.
- c. Dari sarana dan prasarana juga masih ada kendala yaitu kurangnya daya listrik yang tersedia dan seringnya gangguan jaringan akses internet.

Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam melaksanakan penyelenggaraan pembuatan Akta Kelahiran masih ada mengalami hambatan, hal tersebut bisa dilihat dari beberapa poin di atas. Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat organisasi penyelenggara dan pemerintah daerah melalui aparturnya harus mencari solusinya dan mampu meminimalisir faktor yang menjadi penghambat baik yang berasal dari internal organisasi maupun dari masyarakat, hal ini dilakukan guna meningkatkan kinerja untuk menjadi lebih baik dan memuaskan masyarakat di masa yang akan datang

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di lapangan mengenai penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, dapat diperoleh kesimpulan yang merupakan dari hasil wawancara dengan key informan, informan dan dari hasil laporan tertulis, dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, antara lain :

1. Prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan : prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Serta kejelasan persyaratan teknis dan administrasi. Waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran juga telah

memenuhi kriteria adanya kejelasan waktu penyelesaian yang sudah disusun dan ditetapkan. Biaya pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria tentang kejelasan biaya pelayanan publik. Produk pelayanan yang dihasilkan yaitu Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria dan akurasi, bahwa produk pelayanan publik diterima dengan baik dan benar, tepat dan sah, serta memiliki legalitas atau kepastian hukum. Sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran juga sudah cukup memenuhi kriteria yang terdapat dalam prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Kompetensi petugas juga sudah cukup memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik, yaitu tanggung jawab. Petugas pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Serta kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas yang bersikap sopan, ramah, serta memberikan layanan dengan ikhlas.

2. Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda antara lain adanya dasar hukum yang sudah jelas, kesiapan petugas penyelenggara dalam menjalankan pelayanan serta telah memadainya sarana dan prasarana pendukung pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Sementara faktor penghambat yang ada ialah kurangnya tenaga kerja petugas pelayanan dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk membuat Akta Kelahiran karena kurang memahami prosedur pembuatan Akta Kelahiran.

Saran

Sesuai dari hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan mengenai penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Prosedur yang sudah ditetapkan oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil hendaknya juga disosialisasikan kepada masyarakat secara menyeluruh melalui Kantor Kecamatan dan Kelurahan agar masyarakat bisa lebih tahu.
2. Perlunya penambahan petugas pelayanan agar dapat berjalan maksimal dalam melakukan pelayanan.
3. Penerbitan Akta Kelahiran sebaiknya bisa dipercepat dalam waktu penyelesaiannya.
4. Peningkatan dan perbaikan kinerja setiap petugas penyelenggara pelayanan sangat diperlukan.
5. Keramah-tamahan dari petugas sebaiknya lebih dikedepankan agar masyarakat tidak segan untuk bertanya atau mencari informasi.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Penelitian Suatu Pendekatan Prosedur Praktek*. Jakarta. Rhineka Cipta.
- _____ 2006. *Penelitian Suatu Pendekatan Prosedur Praktek*. Jakarta. Rhineka Cipta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass. Malang.
- Miles, Matthew B. dan Huberman, 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta. UI Press.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- _____ 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Purwanto. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sampara, Lukman. 2000. *Menejemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN, Jakarta.
- Sinambela. Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Usman, Husaini, Purnomo, Setiady Akbar. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. CV. Citra, Malang.

Dokumen-dokumen :

- Undang Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Azasi Manusia
- Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil