

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

Zul Kasman¹

Abstrak

Zul Kasman, Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan. Bimbingan Bapak Drs.H.M.Gunthar Riady, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Drs.M.Z. arifin, M.Si selaku dosen pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan adalah secara Prosedur belum sederhana karena alur pelayanan yang masih panjang. Waktu pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Akurasi yang berkaitan dengan produk pelayanan berupa Akta Kelahiran sudah bagus dan sesuai dengan harapan masyarakat. Sarana dan Prasarana yang ada belum menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan aparatur sudah bagus hanya saja belum bersikap ramah, tidak antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan. Faktor pendukung pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan aparatur dalam bekerja penuh dengan ketelitian dan faktor penghambat pelayanan meliputi kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan berupa ruang pelayanan dan ruang tunggu bagi masyarakat yang belum memadai, seringnya terjadi pemadaman listrik dan kurangnya persyaratan yang dilampirkan pemohon menghambat penyelenggaraan pelayanan.

Kata Kunci: *Penyelenggaraan Pelayanan, Pembuatan Akta Kelahiran*

PENDAHULUAN

Berdasarkan penjelasan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada daerah khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah.

Pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri dan urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui penyelenggaraan pelayanan, peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : zulkasman27@gmail.com

Didalam peraturan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang termuat dalam bab V pasal 27 ayat (1) dan (2), mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan penduduk di jabarkan bahwa, setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Dalam menyelenggarakan Administrasi Kependudukan di Kota Tarakan dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Tarakan. Menjelaskan tugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tarakan yaitu sebagai unsur pelaksana yang melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK), dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, ruang lingkup tugasnya meliputi 16 jenis pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, meliputi: Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT) WNA, Surat Keterangan Pindah WNI, Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) Tinggal Tetap WNA, Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) Tinggal Terbatas WNA, Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN), Keterangan Pindah Luar Negeri (KPLN), Surat Keterangan Datang Luar Negeri (SKDLN).
- b. Pelayanan Pencatatan Sipil, meliputi: Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak serta Pengangkatan Anak, Akta Perubahan Nama.

Dalam observasi awal yang penulis lakukan, penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan belum maksimal khususnya pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu dan prosedur yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Akta kelahiran masih sangat minim.

Bila ditelisik, fungsi Akta Kelahiran lebih substansial karena menyangkut identitas warga Negara seseorang dan diakui eksistensinya secara hukum apabila telah memiliki Akta kelahiran. Akta Kelahiran bersifat universal, karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang. Selain itu jika seorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar kelak akan menghadapi berbagai masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, terlebih penulis tertarik karena didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan merupakan kunci terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang sangat strategis dan berperan serta dalam memberikan pelayanan dimana Akta Kelahiran ini merupakan bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya.

Penelitian penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran ini difokuskan pada penerapan prinsip pelayanan publik yang terdiri dari kesederhanaan, kepastian

waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan?
2. Faktor penghambat dan pendukung apa saja yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam Penyelenggaraan pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan proses hasil dari tercapainya tujuan, maka dari itu tujuan tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi Negara khususnya penyelenggaraan pelayanan dan sebagai bahan acuan bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.
2. Secara Praktis
Memberikan informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan pada khususnya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat di ketahui permasalahan-permasalahan yang muncul dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan masukan kepada pemerintah Kota Tarakan untuk mengatasinya.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Hakikat Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan publik.
3. Kepastian waktu
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 pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, 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.

Standar Pelayanan Publik

Standar penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah standar sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007:59) diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya daam mengimbangi harapan konsumen.

Akta Kelahiran

Menurut Siswosoediro (2008:14) Akta Kelahiran merupakan suatu bentuk Akta yang wujudnya berupa selembat kertas yang diterbitkan oleh kantor catatan sipil yang berisi informasi mengenai identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini maka definisi konsepsional dari Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh aparaturnya pencatatan sipil untuk memberikan pelayanan administratif

berupa Akta Kelahiran sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yaitu, kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan kepuasan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dengan indikator, yaitu:
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kepastian waktu
 - c. Akurasi
 - d. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - e. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
2. Faktor penghambat dan pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, maka akan dibutuhkan informasi yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Adapun yang menjadi key-informan adalah Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Registrasi dan Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dan yang menjadi informan adalah Para Staf/Pegawai dibidang pencatatan sipil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dan masyarakat yang sudah selesai berurusan dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan di Bidang Pencatatan Sipil.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong (2012:130) Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan *Library Research* yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan *Field Work Research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 2. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada.
 3. Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*).
 4. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, yang relevan dengan penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas tiga komponen yaitu kondensasi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kota Tarakan

Kota Tarakan terletak antara 117°30'50 Bujur Barat dan 117°40'12 Bujur Timur serta diantara 3°14'23 Lintang Utara dan 3°26'37 Lintang Selatan. Secara administrative wilayah Kota Tarakan memiliki batas-batas wilayah yang terdiri atas:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Pesisir Pantai Kecamatan Pulau Bunyu Kabupaten Bulungan.
- b. Sebelah Timur berbatasan Kecamatan Pulau Bunyu dan laut Sulawesi.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Pesisir Pantai Kecamatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Pesisir Pantai Kecamatan sesayap Kabupaten Bulungan.

Kota Tarakan terdiri dari 4 kecamatan dan 20 kelurahan, memiliki luas wilayah 250,80 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 231.741 jiwa.

Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan

Visi dan Misi

1. Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan yaitu “Terwujudnya Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan Yang Valid dan Akurat Berbasis Teknologi Informasi Dalam Mendukung Kota Tarakan Sebagai Kota Perdagangan, Jasa, Industri, Perikanan dan Pariwisata”.

2. Misi

Untuk mewujudkan visi yang telah dirumuskan, dijabarkan dalam Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai acuan pelaksanaan aktivitas dan interaksi dalam program-program yang ditetapkan sebagai berikut:

- 1. Meningkatkan pelayanan kependudukan berbasis teknologi informasi**
- 2. Meningkatkan Kemajuan Sumber Daya Manusia**

Pembentukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan adalah lembaga teknis daerah yang merupakan unsur penunjang pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan dipimpin oleh Kepala seorang Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah (walikota). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbentuk berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2010 tentang Perubahan Pertama Atas atas Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Tarakan.

A. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan mempunyai tugas melaksanakan tugas pembantuan yang diarahkan oleh kepada daerah.

B. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan administrasi kependudukan
- b. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan
- c. Pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
- d. Penerbitan dokumen kependudukan
- e. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan dan administrasi kependudukan
- f. Pengolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah
- g. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan

Hasil Penelitian

Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan

Hasil penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, berikut ini data yang disusun oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian sesungguhnya di lapangan, sesuai dengan fokus penelitian yaitu Prinsip Pelayanan Publik dengan fokus meliputi:

Kesederhanaan Prosedur

Berdasarkan pendapat Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Register dan Dokumentasi serta beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa secara prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan masih belum menunjukkan kesederhanaan dikarenakan alur pelayanannya yang masih panjang dan belum sesuai dengan harapan masyarakat, akan tetapi persyaratan yang harus dipenuhi pemohon akta kelahiran sudah cukup mudah dilengkapi.

Kepastian Waktu

Berdasarkan pendapat Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Register dan Dokumentasi serta beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu pelayanan pembuatan akta kelahiran belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, yaitu waktu pembuatan akta kelahiran adalah 3 hari.

Akurasi

Berdasarkan pendapat Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Register dan Dokumentasi serta beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa akurasi pelayanan yang berkaitan dengan produk layanan yang diberikan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan berupa akta kelahiran sudah bagus dan memuaskan masyarakat sebagai penerima produk pelayanan hal tersebut dilihat dari tidak adanya kesalahan dalam akta kelahiran yang mereka terima.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pendapat Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Register dan Dokumentasi serta beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa Kelengkapan Sarana dan Prasarana prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan khususnya Pelayanan Pencatatan Sipil belum memadai hal tersebut dilihat dari tidak adanya ruang tunggu untuk pemohon akta pencatatan sipil yang harus menunggu didepan loket antrian khususnya akta kelahiran

dan kursi yang tersedia hanya 4 buah sehingga jika pemohon akta kelahiran sedang ramai masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk harus berdiri sambil menunggu antrian.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Berdasarkan pendapat Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Register dan Dokumentasi serta beberapa masyarakat dan aparatur pelayanan Pencatatan Sipil dapat disimpulkan bahwa aparatur pelayanan Pencatatan Sipil sudah disiplin karena selalu berada ditempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk kesopanan dan keramahan sudah cukup sopan akan tetapi belum bersikap ramah, kurang antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Faktor Penghambat dan Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Berdasarkan pendapat Kepala Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Register dan Dokumentasi serta beberapa masyarakat dan aparatur pelayanan Pencatatan Sipil dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu sering terjadinya pemadaman listrik jadi beralih menggunakan ganset, sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal serta belum memadainya sarana dan prasana meliputi ruang pelayanan dan ruang tunggu yang tersedia, tidak adanya peta ruangan yang diletakkan dipapan informasi sehingga membingungkan masyarakat, prosedur yang susah dimengerti dan waktu pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan sikap aparatur yang tidak ramah dan kurang antusias dapat membuat pelayanan menjadi terhambat. Dan yang mendukung pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah kemampuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan dengan bekerja dengan penuh ketelitian serta sikap saling membantu antara aparatur.

Pembahasan

Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahira di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.

Kesederhanaan

Prosedur pelayanan harus diterapkan oleh setiap instansi pemberi layanan, hal ini dimaksudkan agar dapat memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan. Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa prosedur atau tatacara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh pemohon dan mudah dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa prosedur pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan belum sederhana karena ketentuan-ketentuan yang ada dalam prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran masih kurang baik dikarenakan belum memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan serta alur pelayanan yang masih panjang dan belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur yang ditetapkan dan untuk persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon Akta Kelahiran sudah cukup mudah dimengerti dan dilengkapi.

Kepastian Waktu

Suatu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, jika hasil pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Ketetapan waktu dalam menyelesaikan setiap bidang pekerjaan akan sangat membantu dan memudahkan terwujudnya pelayanan yang berkualitas, dikarenakan dari segi sumber tenaga dan waktu dapat dimanfaatkan dengan baik.

Hal ini ditegaskan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa Kepastian Waktu Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pelaksanaan penyelesaian akta kelahiran harus tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang tepat dan cepat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan ketepatan waktu pelayanan yang ada tidak dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan ketentuan yang ada.

Akurasi

Produk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi penyelenggara harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Produk pelayanan berkualitas apabila hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan hal itu dapat terwujud apabila pelayanan tersebut terbebas dari kesalahan seperti hanya salah pengetikan nama, tempat dan tanggal lahir, nama orang tua dan lain-lain yang menyebabkan masyarakat harus berurusan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkali-kali sehingga menyulitkan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Akurasi yang berkaitan dengan produk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan sudah baik dan sesuai dengan harapan masyarakat dikarenakan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja dengan penuh ketelitian, terbukti dari pernyataan masyarakat sebagai penerima produk pelayanan berupa akta kelahiran yang merasa puas dan sesuai dengan harapan mereka.

Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain berbagai formulir, fasilitas pengolahan data, sedangkan sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan lainnya.

Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi

dan informatika (telematika). Lebih lanjut menurut Pasolong (2007:138) menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilan sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan khususnya Bidang Pencatatan Sipil kurang menunjang pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat dikarenakan fasilitas yang kurang memadai meliputi komputer yang digunakan untuk memberikan pelayanan hanya 4 buah, ruang pelayanan dan pencatatan sipil yang masih sempit, tidak adanya ruangan khusus ruang tunggu yang disediakan untuk pemohon akta sehingga pemohon akta pencatatan sipil harus menunggu didepan loket antrian serta kursi yang tersedia diloket antrian hanya 4 buah sehingga jika ada masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk harus berdiri.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Sikap taat dan patuh pada peraturan yang berlaku terkadang kapan saja bisa diabaikan pegawai apabila kurangnya sanksi tegas yang diberikan tidak hanya itu beban kerja yang dikerjakan oleh pegawai terkadang membuat mereka jenuh faktor kadang terbawa oleh mereka pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menunjukkan sikap-sikap yang kurang sopan dan tidak ramah, tetapi perlu di ingat bahwa seorang aparatur pemberi pelayanan harus memiliki kesadaran bahwa tugas yang dibebankan harus dilaksanakan dengan sepenuh hati sehingga membawa dampak yang positif untuk dirinya dan orang lain. Sebagai aparatur pemberi layanan mereka harus bisa menarik simpati pengunjung dengan memberikan kesan yang ramah dan baik saat memberikan pelayanan.

Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa penyelenggaraan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan aparatur yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan untuk kedisiplinan aparatur pelayanan pencatatan sipil sudah disiplin dengan berada dikantor sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan dan untuk kesopanan sudah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya saja aparatur pelayanan pencatatan sipil belum antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk sesegera mungkin dapat diberikan pelayanan.

Faktor Penghambat dan Pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

1. Faktor penghambat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sering terjadinya pemadaman listrik sarana dan prasarana yang kurang memadai meliputi ruang tunggu dan ruang pelayanan yang belum memadai, tidak adanya peta ruangan yang ditempel pada papan informasi, kurangnya persyaratan yang dilampirkan pemohon dan waktu pembuatan akta kelahiran yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan akan menghambat pelayanan.

Selain itu masyarakat juga mengeluhkan keramahan para petugas pada loket penerimaan berkas sehingga keakraban antara petugas dengan masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat dari penyelenggaraan pelayanan serta sarana dan prasana yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan terutama ruang tunggu yang kurang memadai karena tidak tersedianya ruangan khusus ruang tunggu bagi pemohon akta pencatatan sipil dan kursi yang tersedia hanya 4 buah didepan loket penyerahan berkas yang dimanfaatkan sebagai ruang tunggu bagi masyarakat sambil menunggu antriannya.

2. Faktor pendukung

Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan yaitu suatu yang menjadi pendorong atau pendukung dari segala bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, faktor pendukung memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor pendukung pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan adalah kemampuan dan keterampilan aparatur dalam melaksanakan tugas serta bekerja dengan penuh ketelitian sehingga dalam melaksanakan tugas bisa berjalan dengan baik dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan bisa puas terhadap hasil kerja yang aparatur berikan berupa kutipan akta kelahiran yang tidak mengalami kesalahan.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan belum sederhana dikarenakan belum sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu, prosedur pelayanan yang ditetapkan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Sehingga kesederhanaan Prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang dijabarkan didalam Standar Operasional Prosedur belum sederhana karena alur pelayanan yang masih panjang dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur prosedur pembuatan akta kelahiran yang harus dilalui. Dan untuk persyaratan yang harus dilampirkan pemohon sudah cukup sederhana dan sudah memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran.

Kepastian Waktu

Waktu pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan belum sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu, pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan yaitu pembuatan akta kelahiran dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja. Pembuatan Akta Kelahiran masih memerlukan waktu yang cukup lama disebabkan oleh beberapa hal yaitu: alat pemrosesan data yang sering mengalami gangguan, persyaratan yang dilampirkan pemohon kurang atau tidak sesuai dengan yang ditetapkan, Kepala Dinas tidak berada ditempat untuk mengesahkan akta kelahiran dan alur pelayanan pembuatan akta kelahiran yang panjang menyebabkan akta kelahiran sering mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya.

Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan sudah baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Produk pelayanan yang diberikan aparatur pencatatan sipil berupa Akta Kelahiran tidak mengalami kesalahan dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan belum sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika). Sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kurang menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama ruang pelayanan yang sempit dan tidak adanya ruangan khusus ruang tunggu bagi pemohon, kursi dan komputer yang tersedia juga masih sangat minim.

Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan

Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan aparatur pelayanan pencatatan sipil sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Hanya saja kurang ramah, belum antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka terdapat beberapa saran untuk menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan, diantaranya sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan seharusnya menetapkan prosedur yang sederhana dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dan agar masyarakat yang dilayani merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, hal ini perlu dilakukan agar pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik, lancar dan juga untuk menghindari terjadinya kekeliruan dan kesalahpahaman antara masyarakat dan aparatur Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.
2. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan harus melakukan peningkatan pelayanan terutama pada pemeliharaan alat pemrosesan data yang sering mengalami gangguan dan sosialisai mengenai pentingnya akta kelahiran beserta prosedur dan persyaratan yang harus dilampirkan oleh pemohon dan apabila tidak ada urusan yang sangat penting Kepala Dinas harus selalu berada ditempat untuk melakukan pengesahan sehingga ketepatan waktu pembuatan akta kelahiran sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) bisa direalisasikan.
3. Perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana seperti ruang pelayanan, ruang tunggu yang memadai, penambahan komputer dan penambahan genset atau meningkatkan daya genset yang ada untuk mengantisipasi jika terjadi pemadaman listrik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap maksimal dan memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Seharusnya Kepala Seksi Pelayanan merekomendasikan pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan berupa ruang tunggu, ruang pelayanan, penambahan genset dan penambahan komputer untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

4. Seharusnya aparatur pelayanan pencatatan sipil bersikap ramah, antusias dan berinisiatif dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima agar dapat memberikan citra positif dimata masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju*. Bandung.
- Ismail, HM, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press
- Kotler, Philip 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.
- Moenir, AS, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Herbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung
- _____, Herbani, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung
- Sedarmayanti, 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*. Refika Aditama, Bandung.
- Siswosoediro, Hendry, 2008. *Mengurus Surat-surat Kependudukan*. Visimedia. Jakarta
- Situmorang, Viktor M, 1996. *Aspek Hukum Catatan Sipil Di Indonesia*. Sinar Gravika. Jakarta
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi, dan implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju; Bandung

Dokumen-dokumen

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomer 2 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.