

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA SAMARINDA**

Ayu Rahayu

**EJournal Ilmu Pemerintahan
Volume 1, Nomor 2, 2013**

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

Ayu Rahayu¹

Abstrak

Artikel ini membahas tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku pemohon akta kelahiran. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang mempunyai kemampuan dan keterampilan, sarana prasarana yang cukup memadai, sehingga masyarakat merasa cukup puas.

Kata Kunci: *Persepsi Masyarakat, Pelayanan, Akta Kelahiran*

Pendahuluan

Amandemen keempat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 B ayat 2 menyebutkan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Anak dari sisi kehidupan berbangsa dan bernegara adalah masa depan bangsa dan generasi penerus cita-cita bangsa, sehingga Negara berkewajiban memenuhi hak setiap anak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, dan mendapatkan perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi. Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 52 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 menjadi isu global dan sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Disamping itu Akta Kelahiran merupakan hak identitas seseorang sebagai perwujudan Konvensi Hak Anak (KHA).

Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa "Administrasi Kependudukan" adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi,

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : ayuu57@yahoo.co.id

administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara.

Pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena sudah menjadi peran pemerintah sebagai abdi rakyat dan abdi Negara yang baik. Melalui kebijakan yang ditetapkan, pemerintah berupaya memberikan sesuatu yang maksimal dalam rangka penyelenggaraan kehidupan bernegara yang berorientasi pada kemakmuran dan keseimbangan rakyatnya. 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.

Dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di Kota Samarinda dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda. Menjelaskan tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang salah satunya berkenaan dengan menyediakan dokumen kependudukan dan formulir untuk pencatatan sipil, yakni dalam pembuatan Akta Kelahiran. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Bagaimanapun, tidak dapat dipungkiri, warga negara khususnya penduduk Kota Samarinda berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, khususnya pada Akta Kelahiran. Masyarakat perlu mendapat pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Salah satu cara untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan di bidang pencatatan sipil khususnya. Permasalahan akan pentingnya Akta Kelahiran perlu mendapat perhatian khusus dari pemerintah, mengingat pesatnya pertumbuhan penduduk di Kota Samarinda yang besar dampaknya bagi tertibnya pencatatan administrasi, khususnya di Kota Samarinda. Berdasarkan fenomena yang ada dapat diketahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Paradigma Administrasi Negara ke Administrasi Publik

Didalam abad ke 21 ini berbagai tantangan dihadapi oleh Administrasi Publik. Dari tantangan, tuntutan, dan harapan sesungguhnya diperlukan adanya perubahan, baik pada konsep atau teori Administrasi Negara dan juga figur administrasi publik. Berkaitan dengan perubahan pada Administrasi yang diakibatkan oleh berbagai tantangan dan harapan tersebut, maka berubah pula kompetensi yang selama ini terkait dengan Administrasi Publik Tradisional untuk diarahkan dalam bentuk “*New Public Management*” (NPM), Warsito Utomo (2007:3).

G. Shabbir Cheema dalam Yeremias (2008:37) mengungkapkan empat fase administrasi publik yang juga menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik, empat paradigma tersebut adalah :

1. Administrasi Publik tradisional yang berorientasi pada hirarki, kontinuitas, ketidakberpihakan, standarisasi, legal-rational, otoritas, dan profesionalitas.
2. Manajemen Publik, yang memusatkan pada perhatian dan penerapan prinsip-prinsip manajemen termasuk efisiensi dalam pemakaian sumber daya, efektivitas, orientasi pada pelanggan, orientasi pada kekuatan pasar, dan lebih sensitif terhadap kepentingan publik. Paradigma ini menyarankan juga peran sektor swasta yang lebih besar, memperkecil ukuran sektor publik, dan memperkecil domain dari administrasi publik tradisional.
3. Manajemen Publik Baru, yang diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi dan orientasi pada hasil, serta promosi etika profesi dan manajemen dan anggaran berbasis kinerja.
4. Pemerintahan, yaitu suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan, dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah dan sektor swasta.

Dapat dikatakan bahwa paradigma NPM orientasinya lebih kepada kepuasan pelanggan, sedangkan NPS orientasinya kepada kualitas pelayanan publik. Di era otonomi daerah ini baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah perlu mengimplementasikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam konsep *Good Governance*. Dilatarbelakangi adanya kepentingan berbagai lembaga donor dan keuangan internasional yang menilai bahwa berbagai proyek yang mereka biayai banyak mengalami kegagalan disebabkan lemahnya institusi di Negara-negara berkembang. Mereka menganggap bahwa Negara-negara berkembang banyak diwarnai oleh praktik *bad governance* dalam menjalankan roda pemerintahannya, seperti tidak transparan, rendahnya partisipasi, rendahnya daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, in-efisien dan diskriminatif terhadap *stakeholders*.

Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

Administrasi publik mengurus kepentingan masyarakat, penduduk, warga Negara dan rakyat. Dalam pelayanan tersebut berbagai birokrasi pemerintahan

menerapkan beberapa disiplin. Disinilah mulainya intervensi publik (publik dalam hal ini diartikan pemerintah) sehingga publik diartikan sebagai pertemuan yang memerintah dengan diperintah dan penempatan pada proporsinya menurut Syafiie (2006:19). Sedangkan menurut Yeremias (2008:17), Apa yang dikerjakan didalam dunia administrasi publik adalah yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis barang yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan masyarakat lewat program-program pembangunan. Kegiatan pemberian pelayanan publik dapat diamati dari pelayanan rutin di bidang kesehatan, pendidikan, keamanan, ketertiban, perijinan, dan sebagainya. Menurut Dwight Waldo dalam Pasolong (2008:8) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Sedangkan pelayanan publik menurut Lay dalam Kurniawan (2005:4) dalam ilmu politik dan administrasi negara pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas kepentingan umum. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Agung Kurniawan (2005:4) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kotler dalam Sinambela (2006:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

Selanjutnya penulis dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik dan pelayanan publik adalah kegiatan melayani masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik pelayanan yang berbentuk fisik maupun non fisik yang dilaksanakan tanpa mencari keuntungan.

Persepsi Masyarakat

Persepsi didefinisikan sebagai proses yang kita gunakan untuk menginterpretasikan data-data sensoris Lahlry dalam Werner (2001:83). Data sensoris sampai kepada kita melalui lima indra kita. Lebih lanjut dikatakan bahwa pengaruh struktural pada persepsi berasal dari aspek-aspek fisik rangsangan yang terpapar pada kita. Pengaruh-pengaruh fungsional merupakan faktor-faktor

psikologis yang mempengaruhi persepsi, dan arena itu membawa pula subjektivitas kedalam proses. Sedangkan menurut Davidoff dalam Bimo Walgito (2004:87) Persepsi merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu, maka apa yang ada didalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu individu lain. Persepsi itu bersifat individual.

Sejalan dengan definisi diatas menurut Gerungan (2004:146) Yang dimaksud persepsi sosial adalah kecakapan untuk cepat melihat dan memahami perasaan-perasaan, sikap-sikap dan kebutuhan-kebutuhan anggota kelompok. Kecakapan ini sangat diperlukan untuk memenuhi tugas pemimpin seperti yang dikemukakan oleh kaum dinamika kelompok untuk menjalankan kelompok yang berpusat pada kepemimpinan. Dan menurut Jalaluddin Rakhmat (2007:50), Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi.

Talcott Parsons 1968 dalam Kamanto (2004:56) mengatakan bahwa masyarakat ialah suatu sistem sosial yang swasembada, melebihi masa hidup individu normal, dan merekrut anggota secara reproduksi biologis, serta melakukan sosialisasi terhadap generasi berikutnya. Istilah masyarakat berasal dari bahasa arab "*syakara*" yang berarti ikut serta, berpartisipasi, atau "*musyaraka*" yang berarti saling bergaul. Di dalam bahasa Inggris dipakai istilah "*society*", yang sebelumnya berasal dari kata latin "*socius*", berarti kawan (koentjoroningrat 1980 dalam Basrowi (2005:37). Masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang memiliki budaya sendiri dan bertempat tinggal didaerah tertentu, anggota masyarakat itu memiliki identitas sendiri dan merupakan wadah sosialisasi dan tranmisi nilai dan norma dari generasi ke generasi. Dengan demikian, masyarakat adalah satu wujud dari kesatuan hidup sosial manusia.

Dari beberapa pandangan dan definisi diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa persepsi masyarakat adalah merupakan suatu cara pandang masyarakat tersebut menilai dan mengartikan segala sesuatu yang berlaku didalam kehidupan bermasyarakat melalui berbagai pengalaman tentang objek-objek, peristiwa dan hubungan- hubungan tertentu melalui penginderaan terlebih dahulu.

Pelayanan Akta Kelahiran

Istilah akta yang di dalam bahasa Belanda disebut "*acte*" dan dalam bahasa Inggris disebut "*act*" atau "*deed*". Menurut R. Subekti dan Tjitrosudibio dalam Situmorang (1933:12) menjelaskan bahwa kata "*acta*" merupakan bentuk jamak dari kata "*actum*" yang berasal dari bahasa latin dan berarti perbuatan-perbuatan. A. Pitlo mengartikan Akta itu sebagai surat-surat yang ditandatangani,

dibuat untuk dipakai sebagai bukti, dan untuk dipergunakan oleh orang, untuk keperluan siapa surat itu dibuat.

Akta kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran dicatat dan disimpan di Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan. Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang anak, tentang kepastian hukum si anak itu tersendiri.

Pelayanan kesehatan Akta Kelahiran adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di dalam memberikan pelayanan Akta Kelahiran kepada masyarakat secara lebih merata dan bermutu dengan mewujudkan suatu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan usaha untuk memelihara dan meningkatkan kualitas pencatatan administrasi yang baik yang dilakukan oleh pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, dan siap melayani masyarakat sesuai yang diharapkan, yaitu cepat, tepat, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda saat ini, penulis memilih 6 indikator yang dikemukakan Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:19), Standar pelayanan karena merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Layanan Selain itu untuk mengetahui pelayanan publik juga menjadi hal yang penting. Besarnya kualitas pelayanan publik terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator berikut ini:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, dalam pemberian pelayanan. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam (intern) maupun keluar (ekstern), maka ia harus diketahui dan dipahami oleh orang-orang yang berkepentingan, baik masyarakat atau aparat pemerintahan tersebut. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan, dari standar pelayanan publik, maupun standar pelayanan yang ada di Dinas terkait. Untuk mengukur sejauh mana prosedur pelayanan dalam upaya mengetahui pelayanan publik pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan pembuatan
3. Kejelasan informasi dalam prosedur pelayanan
4. Kejelasan prosedur pelayanan

Rekapitulasi dari keempat indikator dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran jika dilihat dari Prosedur Pelayanan maka dapat dikatakan sudah *baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 67.1%.

Bahwa ketentuan-ketentuan yang ada dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, sudah sederhana dan tidak rumit lagi bagi masyarakat yang sudah mengerti tentang ketentuan yang ada. Sebenarnya agar tidak ada kebingungan bagi masyarakat yang kurang mengerti dengan prosedur yang sudah ditetapkan, maka aparatur pelayanan perlu menjelaskan secara rinci kepada pemohon selaku masyarakat yang membuat akta kelahiran tersebut.

Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan
2. Ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan
3. Waktu penyelesaian dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran
4. Pelayanan yang cepat dan tepat

Rekapitulasi dari keempat indikator dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran jika dilihat dari waktu pelayanan maka dapat dikatakan sudah *baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 63.5%. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Waktu penyelesaian proses pembuatan Akta Kelahiran sudah ditentukan dengan waktu standar pelayanan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota. Karena mengacu pada 14 hari kerja yang tertuang pada Pasal 66 huruf g dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda. Jadi petugas pelayanan menentukan waktu pelaksanaan penertiban Akta Kelahiran mengacu standar pelayanan yang ada. Dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah baik dan lengkap dimulai dari prosedur pelayanannya sampai dengan waktu penyelesaiannya.

Biaya Pelayanan

Pembiayaan yang dibebankan pada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajiban, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Disamping itu juga ekonomis dalam penyelenggaraan pelayanannya itu sendiri.

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 23 menyebutkan Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf f, bupati/walikota memberikan penugasan kepada desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan tugas pembantuan, disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia berdasarkan Peraturan Bupati/Walikota.

Dan dapat diukur melalui beberapa indikator-indikator yang ada sebagai berikut :

1. Biaya pelayanan yang dapat diterima oleh kemampuan masyarakat
2. Kewajiban biaya pelayanan dengan hasil pelayanan
3. Kejelasan informasi dalam biaya pelayanan
4. Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan

Rekapitulasi dari keempat indikator dapat diketahui jika dilihat dari biaya pelayanan dapat dikatakan *sangat baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 88.95 %. Semua indikator mendapat nilai rata-rata (4). Terkadang biaya menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat prioritas masyarakat untuk memiliki sesuatu, demikian pun halnya dengan kepemilikan akta kelahiran. Oleh sebab itulah, kewajiban biaya dalam membuat akta kelahiran sangat diharapkan oleh masyarakat.

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. Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemohon, dan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Akta Kelahiran sesuai dengan nama anak (keakuratan data)
2. Kualitas produk Akta Kelahiran, sesuai dengan nama di Kartu Keluarga

Rekapitulasi dari kedua indikator yang telah dijabarkan dan dapat diketahui jika dilihat dari produk pelayanan dapat dikatakan *sangat baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 96 %. Semua indikator dilihat dari nilai rata-rata skor adalah (4).

Bahwa produk akta kelahiran yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah baik dan minim terjadi kesalahan. Produk yang telah diselesaikan sebelum diserahkan kepada pemohon akta kelahiran dicek selalu guna keakuratan nama yang disesuaikan dengan kartu keluarga dan nama anak tersebut. Tingkat ketelitian memang menjadi acuan disini. Terlepas dari pada hal tersebut bagaimana pegawai mampu melakukan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat.

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, atau perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting disamping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Ruang pelayanan (ruang tunggu) saat pengantrian
2. Meja layanan atau loket penerimaan berkas pelayanan
3. Meja layanan atau loket pengambilan Akta Kelahiran
4. Alat panggil pada pelayanan
5. Kamar kecil
6. Fasilitas parkir

Rekapitulasi dari keenam indikator dapat diketahui jika dilihat dari sarana dan prasarana pelayanan dapat dikatakan baik. Kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat dikatakan cukup lengkap, nyaman, dan memadai.

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat kemampuan petugas pelayanan sangat berpengaruh besar dalam pelayanan pembuatan Akta kelahiran tersebut. Dimana kecepatan dan ketepatan petugas sangat diharapkan oleh masyarakat selaku pemohon pembuatan akta kelahiran. Dan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Sikap pegawai dalam bertugas untuk melihat kebutuhan masyarakat

2. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan
3. Sikap pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. Kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat

Rekapitulasi dari keempat indikator dapat diketahui jika dilihat dari pegawai pelayanan dapat dikatakan *baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 64.7%. Semua indikator dilihat dari pegawai dalam mendapat nilai rata-rata dari (3). Hal ini merupakan kemampuan para pegawai yang telah memberikan cerminan positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terkhusus pada pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Kemampuan dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif bagi pekerjaan itu sendiri, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda khususnya pada pelayanan Akta Kelahiran sudah berjalan baik hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian responden pada keenam indikator dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik. Dari keenam indikator pelayanan diatas yang mendapat persentase paling rendah yaitu pada indikator sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian.

Kesimpulan

Berdasarkan pada analisis data dan pembahasan pada uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran dapat dikatakan *baik (berkualitas)*. Yang dapat dilihat dari enam indikator yang penulis gunakan untuk mengukur pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, yaitu :

1. Prosedur Pelayanan

Jika dilihat dari Prosedur Pelayanan maka dapat dikatakan sudah *baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 67.1%. Ketentuan-ketentuan yang ada dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, sudah sederhana dan tidak rumit lagi bagi masyarakat yang sudah mengerti tentang ketentuan yang ada.

2. Waktu Penyelesaian

Jika dilihat dari waktu pelayanan maka dapat dikatakan sudah *baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 63.5%.

Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Waktu penyelesaian proses pembuatan Akta Kelahiran sudah ditentukan dengan waktu standar pelayanan yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota. Hanya dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

3. Biaya Pelayanan

Jika dilihat dari biaya pelayanan dapat dikatakan *sangat baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 88.95 %. Semua indikator dilihat mendapat nilai rata-rata (4). Ketentuan-ketentuan yang ada dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda khususnya mengenai biaya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

4. Produk Pelayanan

Jika dilihat dari produk pelayanan dapat dikatakan *sangat baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 96 %. Semua indikator dilihat dari nilai rata-rata skor adalah (4). Produk akta kelahiran yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah baik dan minim terjadi kesalahan.

5. Sarana dan Prasarana

Dari data penjabaran di atas menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat dikatakan *baik* karena cukup lengkap, nyaman, dan memadai karena dapat dilihat dari persentase sebesar 62.3 dan persentase rata-rata skor (3). Bahwa fasilitas pelayanan maupun fasilitas umum lainnya memang masih perlu ditingkatkan, walaupun masyarakat sudah merasa nyaman, namun ada beberapa sarana yang belum lengkap.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Jika dilihat dari pegawai pelayanan dapat dikatakan *baik* hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 64.7 %. Dapat dikatakan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat selaku pemohon pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, selalu respon dan tanggap serta memberikan informasi pelayanan yang jelas dan mudah di mengerti oleh pemohon. Hal ini merupakan kemampuan para pegawai yang telah memberikan cerminan positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terkhusus pada pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, dari kuesioner yang diisi oleh 91 responden dan hasil wawancara oleh beberapa responden dan pejabat atau petugas berwenang pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda baik (berkualitas). Hal tersebut

terbukti dari oleh data yang memperlihatkan bahwa nilai rata-rata persepsi responden rata-rata dari enam indikator sebesar 73.75 %.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dibuat oleh penulis, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Aparatur pelayanan perlu menjelaskan secara rinci kepada seluruh masyarakat pemohon yang membuat akta kelahiran tersebut.
2. Meningkatkan sarana atau penambahan fasilitas operasional dalam menunjang pelayanan, seperti adanya pendingin ruangan. Dan ketersediaan mushola bagi yang beragama muslim.
3. Karena lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sukar dijangkau oleh sebagian masyarakat yang tinggal jauh dan juga bagi mereka pasti akan menghabiskan biaya yang besar untuk dapat tiba di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka alangkah lebih baik apabila petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengadakan pelayanan dengan keliling seperti pengajuan berkas, namun saat pengambilan baru pemohon mengambil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
4. Walaupun produk sudah baik, namun petugas harus dapat lebih cermat dalam menginput data para pemohon akta kelahiran supaya tidak terjadi kesalahan pada akta kelahiran yang terbit.
5. Agar pelayanan Akta Kelahiran dapat berlangsung dengan cepat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus menambah sarana komputer dan alat pencetak (printer).

Daftar Pustaka

- Basrowi, 2005 *"Pengantar Sosiologi"* Ghalia Indonesia, Bogor
- Kurniawan, Agung. 2005 *"Transformasi Pelayanan Publik"* Yogyakarta : Pembaruan.
- Keban T. Yeremias 2008 *"Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu"* Yogyakarta: Gava Media.
- Psych, W.A. Gerungan, Dipl. 2004 *"Psikologi Sosial"* Bandung: PT. Refika Aditama.
- Pasolong, Harbani. 2008 *"Teori Administrasi Negara"* Bandung: CV. Alfabeta.
- Rakhmad, Jalaluddin. 2007 *"Psikologi Komunikasi"* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Situmorang, Victor M dan Cormentyna Sitanggang. 1993 *"Grosse Akta"* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Severin J, Werner dan James W. tankard, Jr 2001 *"Teori Komunikasi : Sejarah, Metode, dan Terapan di Dalam Media Massa"* Jakarta: Kencana, Prenada Media Group.

- Sunarto, Kamanto, 2004 *“Pengantar Sosiologi”* Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2006 *“Ilmu Administrasi Publik”* Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006 *“Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi”* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Utomo, Warsito. 2007 *“Administrasi Publik Baru Indonesia : Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik”* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Walgito, Bimo. 2004 *“Pengantar Psikologi Umum”* Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005 *“Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang *Hak Asasi Manusia*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pelayanan Publik*.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 05 Tahun 2009 Tentang Retribusi Biaya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Kota Samarinda
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda*