

Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang

Erza Trijan Krio

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail: ezratrijankrio31@gmail.com

ABSTRACT

Penulisan artikel ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan mengenai pelayanan akta kelahiran daftar umum belum sesuai dengan harapan. Indikasinya adalah: Waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran diluar waktu yang sudah ditentukan dan sistem pelayanan selalu berhadapan dengan prosedur yang kurang jelas, merata dan transparan. Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif yang merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penelitian kualitatif memandang data sebagai produk dari proses memberikan interpretasi peneliti yang didalamnya sudah terkandung makna yang mempunyai referensi pada nilai. Lokasi penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. Subjek penelitian adalah Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil, petugas Pelayanan dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan sebanyak 10 orang. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah 1) Pelaksanaan Komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan terlihat kurang efektif dalam mensosialisasikan aturan-aturan kepada para *stakeholders*, karena tidak adanya transparansi informasi; 2) Pelaksanaan pengawasan terhadap petugas pelayanan yang belum berjalan dengan baik, karena masih terdapat adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dari aparat birokrasi dalam penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik; 3) Konsistensi perilaku aparat birokrasi dalam penerapan etika pelayanan publik belum sesuai dengan Standar Operasional pelayanan yang berlaku. Hal ini, menunjukkan rendahnya kesadaran aparat birokrasi dalam menegakkan aturan yang ditetapkan sebagai pedoman dalam mewujudkan misi organisasi secara keseluruhan.

Kata kunci: Pelayanan, Akta Kelahiran, Daftar Umum.

ABSTRACT

Writing this article is intended to provide an understanding of the birth certificate service in the Department of Population and Civil Registration Ketapang. The title of this thesis is based on concerns raised about the birth certificate service general list has not been in line with expectations. The indications are: Length of the birth certificate outside the specified time and service system always dealing with procedures is less clear, equitable and transparent. This study used a qualitative research model which is a simplification of the process of data into a form that is easier to read and interpret. Qualitative research looked at the data as a product of the process of interpretation in which researchers are contained meanings that have reference to the value. The location of research is in the Department of Population and Civil Registration Ketapang. Subjects were Head of Department, Head of Civil Service, and Community Service officer who received the service as many as 10 people. The conclusion of this study were 1) Implementation of Communication conducted care workers look less effective in disseminating the rules to stakeholders, in the absence of transparency of information; 2) The supervision of care workers who have not been going well, as there are any actions that deviate from the bureaucrats in the application of bureaucratic ethics in public service; 3) Consistency behavior of the bureaucrats in the application of public service ethics is not in accordance with the applicable Standard Operating services. This, showed low awareness of the bureaucratic apparatus in enforcing the rules established as guidelines in realizing the mission of the organization as a whole.

Keywords: Care, Birth Certificate, General Register.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri, yang semakin lama makin terasa aktivitasnya dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka dari itu pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagaimana diatur Peraturan Bupati Ketapang Nomor: 27 Tahun 2008 tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerja Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, yang meliputi bidang pelayanan pendaftaran penduduk (identitas penduduk, mutasi penduduk dan pengendalian administrasi kependudukan) bidang pelayanan catatan sipil (pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan dan perceraian dan mutasi data catatan sipil, (Renstra, 2013).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa harus ditempatkan sebagai tujuan utama. Melalui prinsip pelayanan tersebut, diharapkan tidak terjadi diskriminasi melainkan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga pengguna jasa merasa memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya. Jika kondisi pelayanan demikian diciptakan, etika pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan pra lapangan peneliti, jenis pelayanan catatan sipil meliputi pelayanan akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta pengakuan anak atau pengesahan anak. Kemudian penyelenggaraan kegiatan pencatatan sipil terutama mengenai jenis pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, meliputi: 1) Akta kelahiran daftar umum, yaitu kelahiran yang didaftarkan dan dicatatkan dalam batas waktu pelaporan selambat-lambatnya 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran; 2) Akta kelahiran daftar istimewa, yaitu laporan

kelahiran telah melampaui batas waktu pelaporan 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran dan 3) Akta Kelahiran daftar tambahan, yaitu pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran bagi WNI keturunan/non peribumi yang sesuai dengan penetapan Pengadilan Negeri. Pencatatan pelaporan kelahiran Luar negeri, yaitu bagi WNI yang peristiwa kelahirannya terjadi di Luar negeri dilakukan setelah yang bersangkutan kembali di Indonesia dan kepada yang bersangkutan diberikan surat keterangan sebagai tanda bukti pelaporan kelahiran.

Fenomena tersebut disebabkan antara lain:

1. Keterbatasan akses ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, dapat dikatakan bahwa lokasi kantor di kota Ketapang terbilang tidak strategis. Sudah barang tentu kondisi seperti ini menyulitkan bagi masyarakat Kabupaten Ketapang yang ingin melakukan pengurusan akta kelahiran, terlebih bagi penduduk yang tinggal di daerah yang cukup jauh dari Kota Ketapang. Mereka harus menempuh perjalanan yang jauh dengan biaya yang tidak sedikit, ditambah prosedur yang rumit menyebabkan waktu pengurusan yang lama menyebabkan mereka harus bolak balik ke Kantor. Akumulasi dari semua ini akan menyebabkan biaya yang mahal yang harus ditanggung oleh masyarakat, yang sudah barang tentu membuat mereka berpikir dua kali untuk mengurus akta kelahiran bagi anak mereka.
2. Kerumitan prosedur pembuatan akta kelahiran daftar umum. Prosedur pembuatan akta kelahiran mengharuskan melaporkan kelahiran ke Kantor Kelurahan/desa dalam 30 hari dan juga dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi seperti KK, Surat Nikah, Surat Lahir dari Dokter/Bidan, dan lainnya. Prosedur ini cukup rumit bagi orang tua yang ingin mengurus sendiri akta kelahiran anaknya. Terlebih lagi bagi para orang tua yang sama sekali tidak bisa meninggalkan pekerjaan mereka, sudah barang tentu kondisi ini menjadi dilema. Kalau masyarakat kalangan atas akan sangat mudah menemukan solusinya, hanya dengan membayar orang atau pihak rumah sakit untuk diuruskan. Tapi sangat berbeda dengan masyarakat miskin, faktor kerumitan prosedur sudah barang tentu menjadi momok bagi mereka karena akan

kondisi ini menjadi dilema. Kalau masyarakat kalangan atas akan sangat mudah menemukan solusinya, hanya dengan membayar orang atau pihak rumah sakit untuk diuruskan. Tapi sangat berbeda dengan masyarakat miskin, faktor kerumitan prosedur sudah barang tentu menjadi momok bagi mereka karena akan memakan waktu yang lama dalam pengurusan, walaupun mereka menyadari akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi anak mereka, tapi disisi lain mereka harus bekerja untuk mencari nafkah bagi keluarga. Sehingga terjadilah penunda-nunda hingga akhirnya sama sekali tidak melakukan pengurusan akta kelahiran bagi anak mereka.

Sebagai langkah kebijakan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dalam rangka mensukseskan program pembangunan di bidang kependudukan, maka sudah menjadi tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengoptimalkan kinerjanya, sehingga hasil yang dicapai akan semakin baik.

4. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian sehingga penelitian ini lebih terarah serta tidak keluar dari permasalahan yang ditemui di lapangan, maka penelitian ini perlu dirumuskan permasalahannya yaitu: Bagaimana pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran daftar umum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang.

5. Tujuan Penelitian

Terkait dengan permasalahan yang disebutkan itu, maka penelitian ini bertujuan:

- Ingin mendeskripsikan pelaksanaan komunikasi melalui sosialisasi yang dilakukan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan akta kelahiran daftar umum
- Ingin mendeskripsikan pelaksanaan pengawasan yang dilakukan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan akta kelahiran daftar umum
- Ingin mendeskripsikan konsistensi perilaku petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan akta kelahiran daftar umum.

6. Manfaat Penelitian

Hasil temuan pada saat penelitian dilakukan, kiranya dapat bermanfaat yaitu sebagai berikut:

- Manfaat Teoritis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan, berkaitan dengan bidang pelayanan publik yang menekankan pada aspek pelaksanaan komunikasi, pelaksanaan pengawasan dan konsistensi perilaku petugas pelayanan akta kelahiran daftar umum.
- Manfaat Praktis, yaitu bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang khususnya dan Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang umumnya dalam rangka memberikan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran daftar umum.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

a. Pelayanan Publik

Pemahaman pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dapat dipertegas bahwa maksud dari *public service* tersebut adalah demi untuk mensejahterakan masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut Widodo (2001:269) mengartikan "pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Selanjutnya Moenir, (2005:270), menyatakan "pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Ciri-cirinya yaitu: efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian serta keterbukaan (transparan), efisiensi, ketepatan waktu, responsif dan adaptif".

Berkaitan dengan pelayanan publik sebagaimana digambarkan tersebut, dapat ditelaah bahwa pelayanan publik merupakan perwujudan dari fungsi

aparatur negara sebagai abdi masyarakat, di samping sebagai abdi negara. Agar terciptanya keseragaman bentuk dan langkah di bidang pelayanan umum oleh aparatur pemerintah, perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tatalaksana pelayanan umum.

b. Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan akta kelahiran tidak terlepas dari peranan Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang yang berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan Bupati dengan dibantu instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberi perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan serta peristiwa yang dialami Penduduk Indonesia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan umum berpedoman asas mandiri, jujur, adil, kepentingan umum kepastian hukum, tertib penyelenggara pemilu, keterbukaan, proporsionalitas, efisiensi, profesionalitas, akuntabilitas dan efektifitas, (Thoha: 2008:35).

Zethaml (dalam Widodo, 2001:275) mengemukakan pelayanan publik meliputi beberapa indikator, yaitu:

- a. Rasionalitas pelayanan, yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur/tata cara pelayanan; persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif;
- b. Transparansi pelayanan, yaitu prosedur/tatacara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- c. Tanggung jawab pelayanan, yaitu prosedur tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

Sebagai tuntutan pemecahan masalah pelayanan publik secara teoritis diprediksi ada beberapa indikator pengaruh untuk kasus ini. Hal tersebut penting dan menjadi langkah awal yang menentukan, tetapi fleksibel. Artinya tidak harus menjadi patokan, namun sebagai suatu kajian yang

dilakukan secara teoritis terhadap kasus tersebut. Dengan demikian, meskipun perhatian diarahkan pada indikator tertentu, tidak menutup kemungkinan untuk menyelusuri setiap variabel lain yang memberi sumbangan terhadap pengaruhnya.

c. Dimensi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik, (Widodo: 2001:87).

Pelayanan publik mengarah kepada ukuran kualitas kepuasan masyarakat. Menurut Napitupulu, (2007:172), ada tiga dimensi pelayanan prima, yaitu:

- a. *Realibility*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpecaya;
- b. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- c. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Berdasarkan pernyataan Napitupulu mengenai pelayanan prima, dapat ditelaah bahwa pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara.

d. Penyelenggaraan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dianggap sebagai suatu instansi yang berwenang melakukan pencatatan dan penerbitan Akta-akta Pencatatan Sipil. Akta-akta Pencatatan Sipil tersebut antara lain: a. Akta Kelahiran, b. Akta Kematian. c. Akta Perkawinan dan

Perceraian (bagi mereka yang beragama selain Islam), d. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak (Renstra, 2013: 12).

Penyelenggaraan kegiatan pencatatan sipil terutama Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, menurut Swastika (2011:9), meliputi:

- a. Akta kelahiran daftar umum, yaitu kelahiran yang didaftarkan dan dicatatkan dalam batas waktu pelaporan selambat-lambatnya 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran
- b. Akta kelahiran daftar istimewa, yaitu laporan kelahiran telah melampaui batas waktu pelaporan 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran
- c. Akta Kelahiran daftar tambahan, yaitu pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran bagi WNI keturunan/non peribumi yang sesuai dengan penetapan Pengadilan Negeri
- d. Pencatatan pelaporan kelahiran Luar negeri, yaitu bagi WNI yang peristiwa kelahirannya terjadi di Luar negeri dilakukan setelah yang bersangkutan kembali di Indonesia dan kepada yang bersangkutan diberikan surat keterangan sebagai tanda bukti pelaporan kelahiran.

Penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggung-jawaban pelayanan publik meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan) dan kedisiplinan. Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus sesuai dengan standard atau mekanisme akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mengungkapkan Masalah pelayanan akta kelahiran daftar umum, dengan indikator pelaksanaan komunikasi, pelaksanaan pengawasan dan konsistensi perilaku aparat. Informan dalam penelitian ini yaitu: 1) Kepala Dinas, 2) Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil, 3) Petugas Pelayanan, 4) Masyarakat selaku pemohon sebanyak 10 orang. Teknik pemilihan subjek penelitian digunakan dengan teknik bertujuan (*purposive*) maksudnya penentuan subjek penelitian diambil kepada orang-orang

yang banyak mengetahui permasalahan atau yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data kualitatif yang diperoleh dengan melakukan wawancara, mendokumentasikan beberapa obyek yang menjadi bahan penelitian.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Komunikasi

Mensosialisasikan aturan organisasi diperlukan kejelasan informasi dari pemberi pesan kepada penerima pesan secara komunikatif. Untuk itu, dalam menjalin hubungan timbal balik antara organisasi dengan lingkungan sekitarnya komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu dalam komunikasi terdapat penyampaian informasi sebagai interaksi antar seseorang dengan orang lain. Seorang menyampaikan pesan, penerima bereaksi, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah merespon dari orang kedua. Di sisi ini diperlukan kejelasan informasi dalam berkomunikasi.

Sosialisasi dan penyebaran informasi aturan tentang Kependudukan dan Catatan Sipil ke seluruh masyarakat harus memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, sehingga komunikasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini, seperti di kutip dari pernyataan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pencatatan kelahiran berikut ini :

Upaya pelaksanaan program dalam mensosialisasikan aturan yang dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih dirasakan kurang, baik lewat interaktif, sistem jemput bola, koran dan panduan informasi untuk petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

Kemudian berdasarkan keterangan dari Kepala Bidang pelayanan Catatan Sipil, dalam kesempatan yang sama disampaikan pendapatnya, yaitu dalam mensosialisasikan aturan dengan memberikan informasi kepada masyarakat terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi, tetapi tidak mempengaruhi pelaksanaan program. Hambatan yang dihadapi adalah terlalu luasnya wilayah yang harus dilayani sehingga tidak semua masyarakat atau wilayah dapat dijangkau, disamping minimnya petugas serta kompleksnya kerja yang harus diselesaikan. Sedangkan faktor

hambatan yang tak terduga adalah seperti listrik mati, macet, kadang-kadang sampai larut malam.”

Berdasarkan dokumentasi, sosialisasi bidang kependudukan secara eksternal sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun belum berjalan secara maksimal. Berbagai kegiatan dilakukan dengan tujuan melakukan komunikasi informasi yang berkaitan dengan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada seluruh masyarakat. Sejalan dengan kemajuan dibidang teknologi informasi, maka upaya sosialisasi juga dilaksanakan secara beragam baik melalui media cetak, elektronik maupun secara global dalam wujud webside/internet.

2. Pelaksanaan Pengawasan

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, apabila adanya mekanisme pengawasan yang dilaksanakan dengan baik. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus senantiasa mendapat perhatian dari atasannya. Oleh karena itu, berhasil tidaknya sebuah organisasi dalam menjalankan misinya sangat ditentukan oleh salah satu fungsi manajemen, yaitu fungsi pengawasan. Berdasarkan keterangan dari Kepala Dinas, seperti di katakan melalui wawancara, yaitu Untuk menghindari terjadinya penyimpangan, pola pengawasan yang kami terapkan adalah memberikan pengarahan-pengarahan dan intruksi terhadap bawahan melalui pelaksanaan apel pada setiap senin, dan memberikan darmawacana setiap purnama, terhadap kegiatan sehari-hari pengawasan kami serahkan pada pimpinan tingkat menengah yang terkait dengan bidang tugasnya masing-masing.

Pernyataan di atas, menunjukkan fungsi pengawasan yang dijalankan untuk melihat baik buruknya prestasi kerja pegawai sangat penting dilakukan para pimpinan terhadap bawahannya. Dengan demikian, bawahan akan bersemangat menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya karena merasa diperhatikan oleh pimpinannya. Dalam pelaksanaan tugas kontrol pimpinan memegang peranan yang sangat penting sekali, sebab pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen yang saling menunjang dalam keberhasilan tugasnya. Dengan kata lain pengawasan tidak dapat berjalan efisien dan efektif bila tidak ditunjang dengan tanggung jawab yang baik. Demikian pula sebaliknya tanggung jawab sulit diwujudkan manakala tidak ada sistem manajemen pengawasan yang efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab

yang diberikan kepadanya.

Dengan demikian, pengawasan yang dilakukan bawahan terhadap atasan bukan merupakan sesuatu hal yang aneh, sebab tindakan penyimpangan tidak terjadi pada bawahan saja, melainkan juga terjadi pada diri seorang pimpinan. Oleh karena itu, perlu disadari bahwa bawahan dan atasan adalah manusia yang tidak luput dari kesalahan. Beranjak dari uraian di atas, pengawasan yang dilakukan oleh bawahan terhadap atasan di Dinas tersebut, telah dilakukan walaupun masih terdapat hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya, seperti nampak dari

ungkapkan oleh petugas pelayanan dalam wawancara sebagai berikut:

Selama kami bekerja di sini, saya bersama rekan-rekan sering memberi saran-saran terhadap pimpinan dalam rangka untuk evaluasi program organisasi selanjutnya. Pimpinan kami orangnya senang dikritik, namun saran yang kami sampaikan bersama teman-teman belum mendapat respon yang positif.”

Realitas di atas, menunjukkan bawahan sudah semakin berani menyampaikan aspirasi dan keluhannya kepada atasan. Hal ini, membuktikan reformasi membawa dampak terjadinya perubahan yang cukup besar terhadap kebebasan untuk berpendapat. Berdasarkan observasi lapangan, terlihat pegawai dalam menyampaikan aspirasi dan keluhannya tidak merasa sungkan untuk bertemu dengan atasan. Dengan demikian, bawahan semakin berani untuk berpartisipasi dalam memberi input bagi perubahan pelayanan.

3. Konsistensi Perilaku Aparat Birokrasi

Pelayanan publik ketepatan aparat dalam hal bertindak sangat mendukung sekali terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Baik buruknya kinerja pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh kesesuaian dan ketepatan bertindak dari aparat birokrasi terhadap aturan yang ada dengan pelayanan secara faktual. Hal ini, dapat diwujudkan dengan menerapkan prosedur dan aturan yang berlaku dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Hasil wawancara dengan petugas pelayanan ada indikasi tindakan menyimpang aparat terhadap aturan yang ada, seperti diungkapkan sebagai berikut : Dalam melayani pengguna jasa saya pernah diberikan uang ucapan terima kasih oleh masyarakat sebagai jasa pelayanan yang saya berikan, yah lumayan buat

menambah penghasilan sampingan, karena gaji tidak mencukupi untuk menghidupi keluarga. Saya diberi secara sukarela dan sayapun menerimanya dengan senang, sayapun menerimanya dengan senang, pokoknya sama-sama mengertilah.”

Realitas tersebut, menunjukkan tidak konsistennya aparat birokrasi menerapkan aturan dalam proses pelayanan. Padahal dalam organisasi sudah terdapat aturan yang sifatnya mengikat bagi pegawai untuk mematuhi. Dengan demikian, tindakan aparat birokrasi yang sesuai dengan aturan dengan kenyataan yang terjadi secara faktual dapat dinilai masih sangat jauh. Hal tersebut terlihat indikasi yang muncul dari adanya aparat masih menawarkan dirinya sebagai birokrasi. Untuk itu, petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya tanpa mengikuti prosedur dan tata cara yang ditetapkan, sebab ada ketidaktepatan penyelesaian urusan sesuai dengan yang telah dijanjikan pada pengguna jasa.

Konsistensi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang, dapat diasumsikan bahwa aparat belum memiliki konsistensi dalam penerapan kode etik pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Dalam artian, masih rendahnya kesadaran aparat birokrasi dalam penegakkan kode etik dalam pelayanan publik, jika dilihat dari rincian-rincian yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini, terjadi karena; *pertama*, ketetapan aparat dalam bertindak yang sesuai aturan dengan pelayanan secara faktual di Dinas tersebut masih rendah; *kedua*, masih rendahnya rasa kepemilikan terhadap organisasi di tempat mereka bekerja, sehingga berimplikasi kepada pekerjaan yang dilakukan tidak dilaksanakan secara sungguh-sungguh berdasarkan hati nurani, karena pegawai tidak merasa memiliki organisasi di tempat mereka bekerja.

D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN

1. Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis mengenai pelayanan akta kelahiran dari indikatornya, maka penerapan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran daftar umum pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

- a. Pelaksanaan Komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan terlihat kurang efektif dalam mensosialisasikan aturan-aturan kepada para *stakeholders*,

karena tidak adanya transparansi informasi. Hal ini, mengakibatkan adanya mis informasi dari masyarakat pengguna jasa. Di samping itu, ketentuan dan prosedur pelayanan di loket yang membosankan pengguna jasa dari pemberian informasi yang kurang jelas oleh petugas. Sementara masyarakat Kabupaten Ketapang lebih banyak berdomisili di daerah yang cukup jauh dari Kota Ketapang, sehingga informasi mengenai administrasi kependudukan lambat diperoleh.

- b. Pelaksanaan pengawasan terhadap petugas pelayanan yang belum berjalan dengan baik, karena masih terdapat adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dari aparat birokrasi dalam penerapan etika birokrasi dalam pelayanan publik. Seperti menerima imbalan dari masyarakat, kurangnya transparansi, kurang adilnya dalam memberikan pelayanan. Hal ini, menunjukkan belum kuatnya kontrol dari masyarakat pengguna jasa sebagai *check and balance* dalam memperbaiki proses pelayanan. Selain itu, lemahnya kontrol internal secara timbal balik antara atasan dan bawahan. sehingga berindikasi adanya tindakan-tindakan yang menyimpang dari aparat birokrasi seperti adanya aparat yang menawarkan diri sebagai biro jasa atau calo yang mengarah kepada tindakan terjadinya korupsi dan masih adanya tindakan diskriminasi pelayanan yang mengarah pada unsur nepotisme.
- c. Konsistensi perilaku aparat birokrasi dalam penerapan etika pelayanan publik belum sesuai dengan Standar Operasional pelayanan yang berlaku. Hal ini, menunjukkan rendahnya kesadaran aparat birokrasi dalam menegakkan aturan yang ditetapkan sebagai pedoman dalam mewujudkan misi organisasi secara keseluruhan. Seperti tindakan aparat yang lebih mengharapkan balas jasa, adanya penyalahgunaan wewenang, menghindari dari tanggung jawab, pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan, dan munculnya diskriminasi dalam pelayanan. Dengan demikian, masyarakat pengguna jasa dirugikan dalam pelayanan secara komprehensif.

3. Keterbatasan

Keterbatasan penelitian yang penulis alami dalam penelitian yang berjudul Pelimpahan Wewenang Dari Bupati Kepada Camat Kecamatan Kembayan Kabupaten Sanggau adalah peneliti kesulitan mengumpulkan data-data dan mewawancarai informan,

Keterbatasan waktu penelitian serta Keterbatasan lainnya yang dari peneliti sendiri sebab ini adalah penelitian ilmiah yang pertama kali dilakukan oleh peneliti sehingga masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi.

E. APRESIASI

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga besar Program Studi Ilmu Pemerintahan, Pengelola, Pengasuh, Badan Diklat Provinsi Kalimantan Barat dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten Ketapang, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah mengizinkan serta membantu memberikan informasi dan data dalam proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Faisal, Sanapiah. 2002. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 2006. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: BinaRupa Aksara.
- Hayati. 2012. *Pelayanan Surat Waris di Kelurahan Parit Tokaya Kecamatan Pontianak Selatan*. Pontianak: Fisip Untan.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir, A.S, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Nuraini. 2005. *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak*. Pontianak: Fisip Untan.
- Renstra. 2013. *Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang*.
- Stephen P. Robbins, 2006. *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia,
- Sugiyono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Swastika, Andi. 2011. *Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan Berbagai Permasalahannya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi Indonesia Dalam "Era Globalisasi*. Sawangan-Bogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.
- , 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikainya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, A.W. 2004. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

Dokumen Pemerintah:

- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor: 11 Tahun 2008. *Tentang Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ketapang*
- Peraturan Bupati Ketapang Nomor: 27 Tahun 2008 *Tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang*