

## **KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN SAMBAS**

Oleh:

**NURSILA<sup>1\*</sup>**

NIM. E1031151038

Dr. Yulius Yohanes, M.Si<sup>2</sup>, Dra. Kartika Ningtias, M.Si<sup>2</sup>

\*Email: nursila160@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

### **ABSTRAK**

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Sambas. Judul Skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan mengenai rendahnya angka pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian paradigma kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja organisasi yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas menurut Dwiyanto. Hasil penelitian ini dilihat dari indikator produktivitas bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas setelah melihat bagaimana faktor *input* yang ada pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas serta bagaimanakah *outputnya*, bahwa dapat dikatakan bahwa dari indikator Produktivitas, sudah cukup produktif. Dari indikator Kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik. Dari indikator Responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sudah cukup baik. Dari indikator Responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan selalu berorientasikan pada petunjuk teknis yang ada. Dan terakhir indikator akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dapat dikatakan cukup baik, hal ini terbukti dengan adanya transparansi informasi melalui website resminya.

Kata Kunci :Kinerja organisasi. Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam kaitannya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu yang turut terangkat kepermukaan adalah perubahan paradigma pemerintah yang semula dilayani menjadi pemerintah yang melayani. Dengan demikian pemerintah saat ini semakin mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya pemberian pelayanan yang terbaik oleh aparatur birokrasi. Baik buruknya kinerja pemerintah dapat dilihat dari baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Didalam UU tersebut membahas bagaimana pelayanan publik yang seharusnya. Dengan lahirnya peraturan tersebut, diharapkan agar kinerja dalam pelayanan menjadi efektif dan efisiensi sehingga terciptalah tertib

administrasi. Seiring berjalannya waktu, pemerintah baik di pusat maupun pemerintah daerah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan publik berbagai kepentingan masyarakat. Kinerja pelayanan publik yang rendah akan memicu ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kinerja suatu instansi pemerintah. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu wujud dari tugas pemerintah. Sehingga pemerintah dituntut untuk memperbaiki kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat serta dapat mendorong proses pembangunan yang sedang berlangsung.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu birokrasi yang bertugas dalam bidang pelayanan public, salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas adalah akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi instansi yang berhak mengeluarkan dokumen akta

kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti menemukan beberapa masalah terkait pelayanan akta kelahiran yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Pertama, belum optimalnya produktivitas kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas hal ini dapat kita lihat dari masih belum maksimalnya kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dalam pembuatan akta kelahiran, hal ini dapat dilihat dari rendahnya angka keberhasilan pembuatan akta kelahiran masih di bawah 100%. Pada penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa rendahnya angka pembuatan akta kelahiran disebabkan kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas hal ini

menyebabkan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui pentingnya akta kelahiran. Selain itu, masih ditemukannya masyarakat yang melakukan pembuatan akta kelahiran ketika ingin menggunakan dokumen tersebut dalam keadaan yang mendesak.

Selain itu, terdapat juga permasalahan lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas yang ditemukan oleh peneliti. Peneliti menemukan masih belum tersedianya sarana dan prasarana yang membuat pelayanan merasa nyaman, hal ini dapat peneliti rasakan sendiri dimana kursi untuk menunggu proses pelayanan masih kurang dan sering kali orang-orang berdiri saat menunggu proses pelayanan. Selain itu, alur pelayanan yang disediakan kurang jelas sehingga masyarakat bingung untuk melihat alur pelayanan, dan tidak adanya genset (generator set) ketika listrik mati mengakibatkan berhentinya pekerjaan yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Kurang

mendukungnya sarana dan prasarana tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini tentunya akan berimplikasi terhadap kejenuhan para warga masyarakat pada saat mengantri untuk melakukan proses pelayanan akta kelahiran pada khususnya kendala.

Berdasarkan permasalahan yang pertama terkait jumlah pegawai tentunya juga akan berimplikasi terhadap tingkat responsivitas ataupun daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan publik salah satunya pembuatan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan para pegawai maupun petugas loket telah disibukkan oleh kesibukkan masing-masing sehingga tidak mempunyai waktu untuk mengenali kebutuhan masyarakat atau sekedar untuk menanyakan urusan ataupun perihal masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas. Selain itu, dikarenakan kurangnya daya tanggap organisasi terhadap pelaksanaan tugas menyebabkan lemahnya responsibilitas dan karena

lemahnya pelaksanaan prinsip-prinsip responsivitas dan responsibilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas menyebabkan capaian yang ingin dicapai tidak terealisasi dengan optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dijadikan objek peneliti adalah Bagaimana Kinerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Seksi Kelahiran dan Kematian pada Pengadmanistrasi Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas? Yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Seksi Kelahiran dan Kematian pada Pengadmanistrasi Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **B.1. Kinerja Organisas**

Pasolong (2013, 177) menyatakan bahwa “kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.”

Pendapat ini dipertegas oleh Atmosudirdjo (dalam Pasolong 2013, 178) yang menegaskan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari suatu kelompok yang berkenaan melalui kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Kinerja organisasi sendiri secara tidak langsung mencerminkan bagaimana tingkat pencapaian suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatannya untuk mencapai tujuan maupun program yang telah direncanakan sebelumnya. Berdasarkan uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja organisasi merupakan gambaran mengenai hasil kerja, tingkat pencapaian kerja, dan keseluruhan hasil kerja termasuk didalamnya proses kerja suatu organisasi yang menggunakan segala sumber dayanya untuk mewujudkan visi, misi, program, maupun tujuan dari organisasi tersebut.

## B.2. Indikator Kinerja

Kinerja organisasi publik dapat diukur melalui kriteria-kriteria tertentu selanjutnya disebut sebagai indikator kinerja. Pengertian indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif/kualitatif yang merupakan gambaran tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (BPKP dalam Mahsun 2013, 71).

Dwiyanto (2017, 50) indikator dalam mengukur kinerja organisasi yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

1. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan, isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas, kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan

dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas, menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan

organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **B.3. Konsep Akta Kelahiran**

Akta kelahiran merupakan bagian dari pencatatan sipil yang ada di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang di alami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil instansi pelaksana. Peristiwa penting tersebut adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi

kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Berdasarkan peristiwa penting tersebut akan dikeluarkan akta catatan sipil yang merupakan dokumen yang diterbitkan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pencatatan sipil (meliputi lima jenis, yaitu akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan pengakuan anak). Selain itu, terdapat pula register akta catatan sipil yaitu daftar memuat data otentik mengenai peristiwa penting yang diterbitkan dan disahkan oleh pejabat berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan. Ketentuan yang perlu diketahui sesuai dengan Pasal 27 dan 32 dari akta kelahiran adalah :

1. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak

kelahiran.

2. Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

3. Pelaporan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran, pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan keputusan Kepala Instansi Pelaksana setempat.

4. Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan.

## **C. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian yang berjudul Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Sambas dengan metode penelitian deskriptif kualitatif karena perlu

pengamatan mendalam dan sistematis terhadap permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini. Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau hal-hal yang khusus dalam masyarakat (Rianse dan Abdi 2009, 26). Melalui jenis penelitian deskriptif kualitatif ini, peneliti berusaha dalam mendeskripsikan kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dapat diperoleh kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan.

### **C.1. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Bagian Seksi akta kelahiran dan kematian, Bagian Pengadministrasi akta kelahiran dan kematian, Bagian Pembantu seksi akta kelahiran dan kematian, dan Masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran. Adapun

yang menjadi objek penelitian adalah Kinerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Seksi Kelahiran dan Kematian pada Pengadmanistrasi Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

### **C.2. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **1. Observasi,**

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung oleh peneliti terhadap yang diteliti untuk memperoleh data yang sebenarnya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan cara terjun langsung ke lokasi penelitian serta melakukan pengamatan secara langsung terhadap subjek maupun objek dalam penelitian ini.

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur dimana wawancara yang dilakukan dapat bersifat

fleksibel sesuai kebutuhan peneliti. Dengan demikian peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya namun tidak terpaku pada pertanyaan tersebut. Pertanyaan disesuaikan dengan pembicaraan yang telah terjadi dan mengalir hingga peneliti dapat menemukan apa yang dicari yaitu bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dari wawancara yang dilakukan tersebut.

#### **3. Dokumentasi**

Yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui cara mengumpulkan berbagai dokumen yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

### **C.3. Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik Triangulasi. Adapun triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik.

## 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik keabsahan data yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dan dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dengan kata lain peneliti menanyakan informasi yang sama kepada informan yang berbeda.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi.

## D. PEMBAHASAN DAN HASIL

### D.1. Produktivitas

Produktivitas merupakan gambaran tingkat efisiensi dan efektifitas suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanannya. Produktivitas juga diartikan sebagai rasio *input* dan *output*, yang mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya

(*input*) untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan dan hasil (*output*) pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini produktivitas melihat sejauh mana efisiensi dan efektivitas pemanfaatan *input* untuk menghasilkan *output* yang berupa pelayanan. Dwiyanto (2017, 50) suatu organisasi memiliki produktivitas yang tinggi apabila mampu menggunakan berbagai *input* yang tersedia secara efektif dan efisien sehingga mampu menghasilkan *output* yang maksimal, baik dari segi kuantitas (jumlah) maupun dari segi kualitasnya.

Seperti yang telah dijelaskan pada penjelasan diatas bahwa produktivitas kinerja merupakan perbandingan rasio *input* dan *output*. Maka dalam penelitian ini ada dua aspek yang akan kaji dalam produktivitas kinerja yakni (1) *output* yaitu hasil dari kegiatan tersebut yaitu penerbitan akta kelahiran. *Output* sebagai hasil dari proses pemanfaatan *input*, tidak hanya diukur dari jumlahnya (kuantitas) dan frekuensi pelayanan yang telah dilakukan tetapi juga diukur dari segi

kualitasnya, yakni kualitas dari hasil pelayanan itu sendiri. (2) *input* yaitu sumber daya yang dimiliki serta digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, dalam rangka menyelenggarakan kegiatan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dalam penelitian ini *input* yang dikaji berkaitan dengan dana, pegawai, infrastruktur, dan waktu yang digunakan untuk menghasilkan suatu produk layanan yaitu akta kelahiran.

#### **D.1.1. Output**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa rendahnya jumlah pembuatan akta kelahiran, lebih dikarenakan kesadaran masyarakat yang masih kurang untuk membuat akta kelahiran, ketidak tahuan mereka tentang apa itu akta kelahiran, dan jarak yang ditempuh pun bagi masyarakat jauh. Kurangnya kesadaran masyarakat tersebut, dikarenakan fungsi akta kelahiran itu sendiri bagi masyarakat belum bersifat mutlak yang mereka tau hanya untuk anak masuk sekolah, sedangkan untuk sekarang untuk

membuat BPJS, Pasport, Syarat nikah harus menggunakan akta kelahiran, sehingga pembuatan akta kelahiran bisa meningkat, dan masyarakat pun merasa butuh membuat akta kelahiran.

#### **D.1.2. Input**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari segi *input* (sumber daya) yang ada pada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, masih sangat kurang, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lain seperti anggaran, fasilitas, maupun sarana dan prasarana.

#### **D.2. Kualitas Layanan**

Indikator kinerja ini melihat pada aspek hasil pelayanan (*output*). Aspek hasil pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana proses pelayanan itu dilakukan sampai hasil dari pelayanan tersebut diterima oleh masyarakat. Hasil pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan, mengidentifikasi rendahnya kinerja suatu organisasi dalam memberikan

pelayanan. Dengan demikian kepuasan masyarakat tersebut dapat dijadikan parameter dalam mengukur kinerja organisasi. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan, maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang baik atau kurang berkualitas. Kualitas layanan sendiri dapat dinilai dari beberapa aspek seperti *Reliability* (handal), *Responsiveness* (pertanggungjawaban), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangibles* (terjemah) (Fitzsimmons dalam Sedermayati, 2009, 254).

#### **D.2.1. Reliability (handal)**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa dari segi kehandalan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, sudah memberikan pelayanan yang handal kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan pelayanan yang tepat waktu membuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas cukup handal

dalam pemberian pelayanan.

#### **D.2.2. Responsiveness (pertanggungjawaban)**

Dari hasil wawancara dan dokumentasi peneliti melihat bahwa sejauh ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menangani berbagai kebutuhan maupun keluhan masyarakat tersebut.

#### **D.2.3. Assurance (jaminan)**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat dikatakan bahwa dari segi jaminan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas telah memberikan jaminan baik bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan, baik itu dari segi sikap pegawainya maupun jaminan dalam proses pelayanan.

#### **D.2.4. Emphaty (empati)**

Berdasarkan hasil penelitian dari segi empati kepada masyarakat yang ditunjukkan dengan kemampuan mereka menanggapi berbagai kebutuhan masyarakat yang

terkadang beragam. Meskipun dengan segala keterbatasan sumber daya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas tetap berusaha semaksimal mungkin dalam proses pelayanannya menunjukkan empati yang besar terhadap berbagai kebutuhan masyarakat.

#### **D.2.5. Tangibles (terjemah)**

maka pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, sudah cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara maupun observasi yang telah dilakukan oleh peneliti.

#### **D.3. Responsivitas**

Responsivitas adalah kepekaan dan kemampuan dari organisasi dalam mengungkapkan dan mengenali berbagai kebutuhan masyarakat yang nantinya dituangkan ke dalam agenda dan prioritas program, serta untuk pengembangan program-program yang telah ada sehingga program-program tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga menggambarkan bagaimana

kemampuan organisasi menjalankan visi dan misi serta tujuan dari organisasi tersebut masyarakat.

Secara teknis, dalam penelitian ada dua aspek yang dikaji dari responsivitas, meliputi : (1) tingkat kepekaan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, (2) penggunaan keluhan, saran ataupun kebutuhan masyarakat untuk diagendakan dalam program kerja kedepannya.

#### **D.3.1. Tingkat Kepekaan Organisasi Dalam Mengenali Kebutuhan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran sendiri, dalam prosesnya tidak ditemukan kendala yang berarti, sehingga masyarakat pun memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sekalipun jika ditemukan masalah, maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas akan langsung menanggapi permasalahan tersebut dengan cara melakukan komunikasi langsung dengan masyarakat untuk selanjutnya

diproses dalam pelayanan.

### **D.3.2. Penggunaan Keluhan, Saran**

**Ataupun Kebutuhan Masyarakat Untuk Diagendakan Dalam Program Kerja Kedepannya**

Berdasarkan hasil wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas memahami apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan masyarakat. Keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, merupakan hal yang wajar. Namun, untuk memenuhi bukanlah hal yang mudah lagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, karena untuk sekarang mereka masih terkendala masalah sumber daya yang minim, hal ini balik lagi ke anggaran. Sejauh ini untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, telah melaksanakan pelayanan yang sudah cukup maksimal, dengan banyak melakukan kerja sama dengan instansi seperti Dinas Pendidikan dan kebudayaan, Dinas Kesehatan, dan Dinas Imigrasi, Kantor Agama.

### **D.4. Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Berdasarkan definisi diatas, responsibilitas menjelaskan bahwa apakah dalam pelaksanaan kegiatan dalam kegiatan organisasi publik telah dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi yang baik. Apabila kejelasan organisasi dilaksanakan berdasarkan pada prinsip-prinsip administrasi dan peraturan serta kebijaksanaan organisasi, maka kinerja akan dinilai semakin baik.

#### **D.4.1. Prinsip-Prinsip**

##### **Administrasi**

Berdasarkan penelitian bahwa pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah sesuai dengan UUD Administrasi Kependudukan, aturan yang ada di kantor maupun kebijakan yang ada. Jadi terkait dengan responsibilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sambas terbukti dari pelaksanaan kegiatan yang selalu mengacu pada UUD ataupun aturan serta kebijakan organisasi.

#### **D.5. Akuntabilitas**

Mengenai akuntabilitas, Dwiyanto (2017, 57) mengemukakan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan publik sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholder*. Acuan pelayanan yang digunakan oleh organisasi publik juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Dengan demikian, akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dalam melayani pembuatan akta kelahiran merupakan bentuk pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas atas penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada seluruh masyarakat kabupaten

sambas yang berhak memiliki akta kelahiran.

#### **D.5.1. Pertanggungjawaban**

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas telah melakukan penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran sesuai dengan aturan yang dibuat. Dalam hal ini, dalam penyelenggaraan pembuatan akta kelahiran tidak dilakukan dengan terburu-buru maupun sembarangan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas, karena terdapat alur yang harus dilewati. Dengan demikian, akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SambasP dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terbukti dengan adanya transparansi keterbukaan informasi melalui website resminya.

#### **E. PENUTUP**

##### **E.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kemukakan mengenai pengawasan badan permusyawaratan desa

terhadap Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kabupaten Sambas, maka dapat disimpulkan bahwa :

### 1. Produktivitas

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas setelah melihat bagaimana faktor *input* yang ada pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas serta bagaimanakah *outputnya*, bahwa dapat dikatakan bahwa dari indikator Produktivitas, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sudah cukup produktif dalam melakukan pelayanan. Apabila dikaitkan dengan jumlah pembuatan akta kelahiran yang belum sepenuhnya membuat, hal tersebut oleh disebabkan karena kurang kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran, bahkan ada yang tidak mengetahui fungsi atau manfaat akta kelahiran itu sendiri, sehingga masyarakat merasa tidak perlu untuk membuatnya, selain itu, jarak antar ibu kota kabupaten yang jauh, menjadi salah satu faktor juga.

Hal inilah yang menyebabkan jumlah pembuatan akta kelahiran masih rendah dibandingkan dengan jumlah penduduk.

### 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik. Selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Meskipun begitu masih terdapat beberapa kekurangan seperti sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya yang perlu dibenahi pelayanannya kepada masyarakat. meskipun ada beberapa hal yang perlu dibenahi seperti fasilitas fisik penunjang kegiatan pelayanan.

### 3. Responsivitas

Responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dari usaha pimpinan baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan menindak lanjutinya dalam proses pelayanan.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan selalu berorientasikan pada petunjuk teknis yang ada dalam penyelenggaraan kegiatan pembuatan akta kelahiran.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dapat dikatakan cukup baik, hal ini terbukti dengan adanya transparansi informasi melalui website resminya.

### E.2. SARAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti memberikan saran-saran yang berkaitan dengan kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran, untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanannya. Saran-saran tersebut antara lain,

yaitu :

#### 1. Produktivitas

Melakukan penambahan jumlah sarana dan prasarana serta jumlah SDM penunjang kegiatan pelayanan, juga harus berusaha menjalin kerjasama dengan pihak swasta ataupun pihak terkait lainnya terkait penggunaan akta kelahiran untuk digunakan sebagai syarat administratif, dan program pelayanan keliling (jemput bola) yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas selama ini merupakan program positif yang harus ditingkatkan pelaksanaannya.

#### 2. Kualitas Layanan

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan, perlunya ada pembenahan fasilitas penunjang kegiatan pelayanan, selain itu penyediaan loket atau tempat khusus untuk bagian *customer service*, papan informasi, selain daripada penyediaan kotak saran. Penyediaan informasi yang lengkap dan jelas kepada masyarakat.

#### 3. Responsivitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas diharapkan

Dapat lebih tanggap lagi terhadap keluhan-keluhan masyarakat dan di jadikan bahan evaluasi agar kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas agar meningkat.

#### 4. Responsibilitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas diharapkan dapat lebih responsif dalam menerima masukan dari masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

#### 5. Akuntabilitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas lebih bertanggung jawab lagi dengan pelaksanaan administrasi kependudukan terutama pada bidang pencatatan sipil bagian akta kelahiran.

Dwiyanto, dkk. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: PT RemajaRosdakarya.

Rianse, Usman, Abdi. 2009. *Metodologi Peneelitiian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.

Sedermayati, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama,

Sembiring, Manasa. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi (perspektif organisasi pemerintah)*. Bandung : Fokus Media.

## F. Daftar Pustaka

### Sumber Literatur :

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----Sugiono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama

Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2005. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

-----Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2010. *Menejemen pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

#### **Sumber Peraturan :**

Peraturan Bupati Sambas Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sambas.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Rentang Pelayanan Publik.

#### **Penelitian Yang Relavan :**

Sakidah. 2014. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kayong Utara Dalam Pembuatan Akta Kelahiran. Pontianak

Gedion. 2016. Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Adminstrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Pontianak

#### **Referensi Elektronik :**

<http://web.disdukcapil.sambas.go.id/>  
Kabupaten Sambas Dalam Angka 2018