

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PONTIANAK**

Oleh:

YETTY YUNIARTI

NIM. E42010080

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

2014. Email : Theyetty03@gmail.com

ABSTRAK

Kesalahan data pada akta kelahiran yang diterbitkan menjadi fenomena di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang harus dicari solusi. Melalui penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa faktor yang menyebabkan hal itu terus terjadi. Sumber daya manusia yang terlibat hanya berjumlah dua orang dan jumlah tersebut kurang memadai. Selain itu faktor ketelitian manusia serta *human error* juga menyebabkan timbulnya kesalahan tersebut. Beberapa sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan belum berada dalam kondisi yang baik seperti tidak adanya ruangan khusus bagi petugas *input* data serta perangkat komputer yang sering mengalami kerusakan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan belum maksimal. Harus adanya perbaikan dari berbagai dimensi antara lain *tangibles*, *emphaty*, *reliability* dan *assurance* agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Untuk itu, rekomendasi yang diberikan antara lain penambahan sumber daya manusia serta fasilitas fisik lainnya, sosialisasi pentingnya menyampaikan pengaduan sesuai prosedur yang ada, pengadaan pertemuan internal untuk mengevaluasi hasil kerja instansi serta peningkatan kualitas komunikasi dengan masyarakat penerima layanan.

Kata-kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tangibles, Empathy, Reliability, Assurance.

**THE QUALITY OF BIRTH CERTIFICATION SERVICE AT DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL
IN PONTIANAK CITY**

**By:
YETTY YUNIARTI
NIM. E42010080**

ABSTRACT

Data error on the birth certificate issued to a phenomenon at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil in Pontianak City should look for a solution. Through the research that has been conducted, researchers found several factors that cause it to continue to happen. Human resources amounted to only two people involved and the amount is inadequate. In addition, human factors and human accuracy error also cause these errors. Some of the facilities and infrastructure that are used in the service have not been in a good condition such as no special rooms for officers as well as data input devices are often damaged computer. The conclusion indicates that public service given to the citizen is not optimal yet. There should be improvements in some dimensions such as tangibles, empathy, reliability and assurance so that the service could be better. Therefore, it is recommended for addition of human resources and infrastructures, socialisation about the importance of complaints under procedures, internal meetings discussing about the institution evaluation, and improvement in the quality of communication with the people who use the service.

Keywords: Quality of Service, Tangibles, Empathy, Reliability, Assurance

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Era reformasi yang lahir sebagai suatu gebrakan perubahan atas era orde baru yang lebih dari 30 tahun berkuasa telah membawa pembaharuan dalam seluruh bidang kehidupan Indonesia. Salah satu yang turut terangkat ke permukaan adalah perubahan paradigma pemerintah yang semula dilayani menjadi pemerintah yang melayani. Pembinaan sistem pemerintahan terus dilakukan sehingga menempatkan pemerintah untuk siap sedia dalam melayani masyarakat sebagai pihak yang harus dipuaskan kebutuhannya.

Reformasi birokrasi yang menjadi agenda pemerintah saat ini semakin mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya pemberian pelayanan yang terbaik oleh aparatur birokrasi. Masyarakat kian cerdas dan terbuka dalam mengkritisi kinerja para aparatur birokrasi terutama yang berperan

secara langsung untuk berinteraksi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Baik buruknya kinerja pemerintah dapat dilihat dari baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu birokrasi yang bertugas dalam bidang pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 23 Tahun 2010, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis, penyelenggaraan pelayanan umum, pengendalian dan pembinaan teknis yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Jenis pelayanan yang diberikan mencakup pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Surat Pindah, klaim asuransi bagi pemegang KTP, dan pembuatan berbagai jenis akta seperti akta kelahiran, akta kematian, akta

perkawinan, akta perceraian dan akta pengakuan anak.

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah pelayanan 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 27 ayat 1 menyatakan dengan tegas bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Keterangan lebih lanjut dijelaskan pula pada pasal 32 ayat 1 yaitu pelaporan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan kepala

instansi pelaksana setempat. Selanjutnya pasal 32 ayat 2 menjelaskan Pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan negeri.

Akta kelahiran merupakan dokumen yang memiliki manfaat yang sangat beragam. Dalam Harian Tribun yang ditulis oleh Maskartini yang terbit pada hari Senin tanggal 1 Juli 2013 diakses melalui internet pada <http://pontianak.tribunnews.com/2013/07/01/apa-saja-manfaat-akta-lahir> dimuat beberapa manfaat akta kelahiran. Manfaat tersebut antara lain, pertama, sebagai wujud pengakuan negara mengenai segala status individu, status perdata, dan status kewarganegaraan seseorang. Kedua, sebagai dokumen atau bukti sah mengenai identitas seseorang. Ketiga, sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain, misalnya ijazah masuk sekolah TK hingga perguruan tinggi. Keempat, untuk melamar pekerjaan termasuk menjadi anggota TNI atau Polri. Kelima, rujukan membuat

Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Keenam, persyaratan dalam membuat Surat Izin Mengemudi (SIM). Ketujuh, persyaratan dalam membuat paspor. Akta kelahiran memiliki fungsi yang sangat penting menyangkut berbagai manfaat tersebut karena berkaitan langsung dengan kehidupan sosial manusia dalam berbagai bidang.

Dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. Sebagaimana visi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yaitu “ Membangun Sistem Pencatatan Dan Pelayanan Yang Komprehensif Untuk Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil “. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak berkewajiban memberikan pelayanan publik yang terbaik, terjamin, dan akurat bagi warga masyarakatnya.

Namun dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pontianak tidak terlepas dari berbagai kekurangan yang ada. Masih terdapat permasalahan yang terjadi berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan. Permasalahan tersebut menjadi fenomena yang harus segera dicarikan solusinya agar visi yang telah disusun dapat dilaksanakan dengan baik dan sebagaimana mestinya sehingga mampu menimbulkan kepuasan bagi masyarakat sebagai pihak penerima

Jenis Kesalahan	Bulan						Jumlah
	Jul	Ag u	Se p	Ok t	No v	De s	
Nama Anak	10	1	1	3	1		16
Tanggal Lahir	2	1	1	1	2		7
Status Anak	4					1	5
Urutan Anak	3	1		1		1	6
Jenis Kelamin	1				1		2
Nama Orangtua	7		4	1	2		14
Total	27	3	6	6	6	2	50

pelayanan.

Peneliti melihat terdapat fenomena yang terjadi dalam pelayanan akta kelahiran yang diberikan di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Masih terdapat kekeliruan yang berupa kesalahan data pada akta kelahiran yang diterbitkan. Kesalahan tersebut disebabkan karena adanya kesalahan dalam *input* data yang dilakukan oleh pegawai yang bertugas dalam hal tersebut. Berdasarkan keputusan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa akta kelahiran yang mengandung unsur kesalahan apabila dilaporkan selama 60 (enam puluh) hari setelah akta tersebut diterbitkan maka akan dilakukan penggantian blanko. Berikut data penggantian blanko akta kelahiran dari bulan Juli hingga Desember 2013.

Tabel 1.1.
Data Penggantian Blanko
Akta Kelahiran
Dari Bulan Juli Hingga
Desember 2013

Sumber : Buku Register Penggantian Blanko Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Data pada tabel 1.1. di atas menunjukkan jumlah akta kelahiran yang harus mendapat perbaikan karena mengandung unsur kekeliruan. Dalam kurun waktu

bulan Juli hingga Desember 2013, terdapat 50 (lima puluh) akta kelahiran yang mengalami kesalahan data dan harus dilakukan penggantian. Kesalahan data ini membuat waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama dari waktu yang telah ditentukan yaitu 14 (empatbelas) hari kerja karena harus menunggu perbaikan akta kelahiran tersebut.

Masyarakat harus menunggu perbaikan akta serta harus kembali ke kantor hingga akta yang telah diganti diterbitkan kembali. Dalam hal ini peneliti melihat permasalahan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran masih mengandung kekeliruan yang menyebabkan penyelesaian proses pelayanan menjadi lebih lama. Hal ini dapat menjadi faktor penyumbang menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, terutama apabila akta kelahiran tersebut akan diperlukan dalam waktu cepat. Demikian pula bagi masyarakat yang memiliki beban kesibukan yang cukup tinggi, dimana hal ini dapat membuat efisiensi waktu mereka

menjadi semakin berkurang. Hal ini menjadi indikasi bahwa pelayanan akta kelahiran yang diberikan masih belum maksimal.

Selain itu peneliti juga mengamati terdapat hal lain yang menyebabkan pelayanan akta kelahiran yang diberikan menjadi kurang maksimal. Pegawai yang bertugas memasukan data akta kelahiran ke dalam komputer untuk diproses lebih lanjut hanya berjumlah dua orang. Jumlah ini dianggap minim sehingga petugas yang ada harus bekerja ekstra terutama pada saat pelayanan pembuatan akta kelahiran sedang meningkat. Selain itu ruang dan suasana kerja yang kurang kondusif sehingga tidak memberikan rasa nyaman dalam bekerja. Petugas *input* data ini tidak bekerja didalam ruangan khusus melainkan di lorong kantor pada lantai dua. Hal ini dapat mengganggu konsentrasi petugas dalam bekerja karena banyak orang yang melewati lorong tersebut.

Selain itu, terdapat pula fenomena permasalahan lain berkaitan dengan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang disaksikan oleh peneliti. Peneliti menemukan beberapa kali fenomena dimana masyarakat yang meluapkan keluhan dalam bentuk kekesalan, amarah bahkan membentak petugas yang melayani dalam pembuatan akta kelahiran. Penyampaian bentuk keluhan masyarakat semacam ini menjadi pusat perhatian baik bagi pegawai kantor yang bertugas pada bidang lain namun berada dalam lingkungan ruang kerja yang sama maupun bagi masyarakat yang hendak mengurus berbagai keperluan. Dampak setelah kejadian seperti ini terjadi seringkali menciptakan atmosfer yang kurang nyaman dilingkungan kantor itu sendiri. Peneliti sangat tertarik untuk meneliti apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang menjadi penyebab masyarakat memberikan respon demikian terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait fenomena yang terjadi. Oleh karena itu peneliti

melakukan penelitian yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak”.

2. Rumusan Permasalahan

Rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?”

3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan serta menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

4. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemahaman berkaitan dengan ilmu pemerintahan secara khusus pada bidang pelayanan publik serta dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan. Selain itu diharapkan pula penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Pelayanan diartikan oleh Lukman (dalam Sinambela, 2008:5) sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Kencana, 1999:5). Selanjutnya, Sinambela dkk (2008:5) menyimpulkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Menurut Kepmenpan No.63 /KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kegiatan pelayanan yang termakna dari pemaparan ini menyangkut

pelaksanaan peraturan perundangan sehingga pelayanan merupakan suatu kewajiban yang diemban oleh penyelenggara pelayanan publik.

Melalui berbagai paparan para ahli sebagaimana yang telah disebutkan diatas dapat dijelaskan kembali bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan tersebut sesuai dengan barang atau jasa yang dibutuhkan karena hal itu menjadi salah satu tugas pokok pemerintah yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Tangkilisan (2005 : 2009) kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Melalui pendapat ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pada hakikatnya menyangkut pemenuhan kebutuhan yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan. Lebih lanjut Sedarmayanti (2009 : 253)

menyatakan kualitas pelayanan mengacu kepada pengertian :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan/ kerusakan.

Berdasarkan paparan para ahli baik itu mengenai pelayanan publik maupun mengenai kualitas sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, penulis menyimpulkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada publik/masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang berusaha memenuhi maupun melebihi harapan dari masyarakat sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Kualitas pelayanan publik bersifat dinamis namun tetap menekankan pada segala sesuatu yang bebas dari

kekurangan sehingga kepuasan dapat tercipta secara maksimal.

Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Rusli 2013:179) menyebutkan sejumlah indikator yang diperlukan untuk melaksanakan sebuah pelayanan yang baik. sejumlah indikator tersebut adalah :

1. *Tangibles* : penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai.
2. *Empathy* : tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
3. *Responsiveness* : keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Reliability* : memberikan pelayanan secara tepat dan cepat.
5. *Assurance* : tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi,

wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Subjek penelitian terdiri dari kepala Disdukcapil Kota Pontianak, kepala bidang pencatatan sipil, aparatur yang terlibat langsung dalam penginputan data pada akta kelahiran dan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang berjumlah empat orang, serta masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. *Tangibles*

Indikator *tangibles* menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Rusli 2013 : 179) meliputi penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai. Melalui pemahaman ini, dapat diuraikan bahwa dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran terdapat sumber daya manusia serta serta sumber daya lainnya yang berbentuk fisik sebagai pendukung

dalam melakukan aktifitas pelayanan.

Indikator tangibles terkait dengan pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak masih tergolong kurang baik. Para pegawai yang merupakan sumber daya manusia sebagai motor penggerak organisasi sudah bekerja semaksimal mungkin agar mampu melayani masyarakat sebagaimana tugas dan tanggungjawab yang mereka emban. Namun hal ini cukup terkendala oleh jumlah personil yang kurang memadai. Pegawai *front office* maupun petugas *input data* akta kelahiran hanya berjumlah masing-masing dua orang. Jumlah ini tergolong minim untuk melayani masyarakat yang cenderung ramai membutuhkan pelayanan setiap hari.

Selain itu beberapa sumber daya lainnya juga masih belum memadai. Seperti halnya ruangan khusus bagi petugas *input data* akta kelahiran. Petugas input data tidak memiliki ruangan khusus melainkan hanya bekerja pada lorong yang terdapat di lantai dua gedung kantor.

Hal ini dapat mengganggu konsentrasi serta fokus petugas dalam bekerja. Kekurangan lain pada sarana dan prasarana antara lain seperti pendingin ruangan yang tidak dapat berfungsi, meja untuk menulis formulir yang tidak ada, serta jumlah kursi yang belum memadai bagi masyarakat yang mengantri. Komputer sebagai sarana yang sangat penting dalam melakukan pekerjaan juga perlu diperhatikan. Perangkat komputer yang digunakan masih merupakan perangkat lama sehingga sering macet dan mengalami kerusakan. Kondisi demikian dapat menghambat petugas dalam bekerja. Papan penunjuk nama loket juga menjadi sesuatu hal yang penting untuk diperhatikan. Letak penunjuk loket tidak terlihat dengan jelas karena berada dibawah meja loket. Akibatnya masyarakat sering salah memasuki meja loket dan membuat petugas harus mengarahkan mereka pada meja loket yang sesuai. Peneliti merasa perlu adanya beberapa sarana prasarana tambahan terkait berbagai kekurangan yang ada. Keseluruhan sumber daya ini perlu mendapat

perhatian yang cukup serius menyangkut perbaikan pelayanan akta kelahiran yang diberikan agar dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

2. Empathy

Empathy adalah tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (Fitzsimmons and Fitzsimmons, dalam Rusli 2013:179). Berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran, seluruh bagian dari instansi harus memiliki ketanggapan dan kepekaan dalam memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini diuraikan berdasarkan bagaimana sikap pegawai dan instansi dalam mewujudkan hal tersebut. Uraian yang akan dibahas antara lain menyangkut ketanggapan secara langsung kepada masyarakat maupun respon yang diberikan atas saran serta keluhan yang diutarakan masyarakat.

Berdasarkan dimensi *emphaty* peneliti melihat pihak instansi sudah berupaya mengakomodir keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan

sebaik mungkin. Mereka telah melakukan yang terbaik dengan menyambut masyarakat dan menanyakan apa yang mereka butuhkan serta menjelaskan apa saja yang masyarakat ingin ketahui bahkan termasuk menjelaskan persyaratan yang sudah tertulis.

Keluhan masyarakat juga sudah dilakukan upaya untuk difasilitasi dengan mengaktifkan layanan pengaduan yang ada baik itu melalui kotak saran maupun telepon, fax dan sms. Namun fasilitas ini kurang dimanfaatkan masyarakat dengan alasan bahwa mereka merasa malas mengadu melalui layanan tersebut dan lebih suka melakukan pengaduan hanya lewat lisan saja. Tingkat kepuasan masyarakat juga berbeda-beda sehingga ada masyarakat yang merasa puas ada pula yang tidak. Respon masyarakat atas ketidakpuasan juga berbeda-beda seperti ada masyarakat yang hanya mengutarakan keluhan secara lisan namun ada pula yang mengutarakan dalam bentuk amarah dan bentakan.

Kepala bidang pencatatan sipil menghimbau kepada

masyarakat apabila terdapat keluhan sebaiknya juga disampaikan melalui inovasi mereka yaitu kotak saran dan sebagainya. Hal ini agar mendukung mereka untuk melakukan perbaikan sehingga dapat menjadi lebih baik dalam hal performa pelayanan. Hal ini perlu diperhatikan agar dapat mencapai kesepahaman antara pihak pelayanan dan pihak penerima pelayanan.

3. Reliability

Menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Rusli 2013:179) *reliability* bermakna memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Unsur ketepatan dan kecepatan juga harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Reliability dalam proses pelayanan akta kelahiran secara garis besar tergolong cukup baik walaupun masih terdapat beberapa kekurangan terkait ketepatan pelayanan. Pada bagian ketepatan masih terdapat kesalahan data pada akta kelahiran yang diterbitkan akibat kesalahan data yang dimasukkan. Namun pihak

instansi telah mengupayakan inovasi untuk mengatasi permasalahan ini antara lain dengan melibatkan jaringan yang disambungkan pada bagian kependudukan. Dengan demikian data penduduk yang sudah terekam dapat langsung tercantum apabila dilakukan pencarian melalui jaringan ini. Ketepatan dalam penerbitan akta kelahiran juga telah berlangsung dengan baik yaitu telah memenuhi waktu sesuai SOP yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Bahkan untuk situasi tertentu yang mendesak maka akta dapat diterbitkan dengan lebih cepat.

Kecepatan pelayanan juga sudah berjalan dengan baik. Para pegawai secara sinergi telah bekerja dengan sebaik mungkin agar masyarakat cepat mendapat pelayanan. Proses memasukan berkas yang sudah lengkap sesuai persyaratan tidak membutuhkan waktu yang lama. Hanya saja masyarakat memang perlu menunggu untuk beberapa waktu apabila sedang ramai masyarakat yang datang karena pegawai yang melayani hanya berjumlah dua orang sementara cukup banyak tahapan yang harus

mereka kerjakan agar akta tersebut dapat diproses lebih lanjut.

4. Assurance

Assurance merupakan adalah tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan (Fitzsimmons and Fitzsimmons, dalam rusli 2013:179). Moral dan etika dalam melayani masyarakat menjadi hal yang sangat penting menyangkut rasa saling menghargai antar satu manusia dengan manusia lainnya. Isu pelayanan publik dimana pemerintah berubah menjadi pemerintahan yang melayani bukan lagi yang dilayani erat kaitannya dengan memberikan pelayanan nyaman kepada masyarakat dengan penuh keikhlasan.

Indikator *assurance* telah berjalan dengan baik pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Pelayanan yang diberikan telah memenuhi aturan etika dan moral yang berlaku dimasyarakat. Pegawai melayani masyarakat dengan bersikap baik dan ramah sehingga dinilai mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat

sebagai tujuan utama pelayanan publik juga telah terpenuhi oleh instansi ini. Masyarakat yang peneliti temui menyatakan bahwa mereka sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Harapan akan pelayanan publik yang lebih baik akan terus diupayakan demi peningkatan mutu pelayanan agar dapat berjalan secara maksimal.

D. Simpulan

1. Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah disampaikan, maka simpulan yang dapat dipaparkan antara lain :

1. Indikator *Tangibles* belum berada dalam kondisi maksimal. Sumber daya manusia yang ada jumlahnya tidak memadai apabila disesuaikan dengan beban kerja yang harus ditanggung. Selain itu suasana kerja pegawai yang bertugas dalam memasukkan data juga masih kurang kondusif karena tidak bekerja dalam suatu ruangan khusus melainkan di lorong lantai dua. Berkaitan dengan sarana prasarana lainnya, juga masih terdapat kekurangan antara lain komputer serta printer

yang sering macet dalam penggunaannya. Selain itu fasilitas lain juga masih terdapat kekurangan yaitu pendingin ruangan (AC) yang tidak dapat berfungsi dengan baik, tidak adanya meja untuk menulis formulir, kurangnya kursi yang ada serta papan penunjuk nama loket yang tidak jelas peletakkannya.

2. Indikator *Emphaty* sudah berjalan cukup baik. Pihak instansi menyambut dengan baik masyarakat yang datang serta menanyakan apa yang mereka butuhkan. Pegawai juga memberi penjelasan tentang dengan apa yang ingin diketahui masyarakat berkenaan dengan pembuatan akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat juga menyatakan bahwa ketanggapan pegawai atas apa yang dibutuhkan masyarakat sudah berjalan cukup baik yang tercermin dari respon pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu pula seluruh pegawai terkait juga membuka diri untuk berdiskusi dan memberikan solusi apabila

ada masyarakat yang mengalami hambatan tertentu. Pihak instansi dalam memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat juga membuka layanan pengaduan melalui telepon, fax, SMS serta kotak saran. Namun fasilitas ini kurang dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyalurkan keluhannya.

3. Indikator *reliability* masih memiliki kendala yaitu masih terdapatnya kesalahan data akta kelahiran yang diterbitkan. Kesalahan ini disebabkan oleh kesalahan penginputan data yang dilakukan oleh pegawai yang bertugas. Hal ini antara lain disebabkan oleh beberapa hal yaitu kurangnya pegawai karena hanya berjumlah dua orang dan suasana kerja yang kurang kondusif sehingga terkadang mengurangi konsentrasi. Unsur ketepatan lainnya yaitu dalam waktu penerbitan akta kelahiran telah berjalan dengan baik sesuai SOP yang ada yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Kecepatan pelayanan juga sudah berjalan cukup baik. Tidak butuh waktu

yang lama untuk menyelesaikan pelayanan apabila seluruh dokumen yang diperlukan sudah tersedia. Namun kurangnya pegawai juga menjadi penyebab kurang maksimalnya pelayanan karena apabila kondisi sedang ramai maka masyarakat harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

4. Indikator *assurance* telah berjalan dengan baik. Pegawai yang ada telah mampu membentuk sebuah hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat dengan bersikap sopan dan berlaku ramah. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat juga sudah menyatakan bahwa mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan serta mampu berkomunikasi dengan baik kepada pegawai yang melayani.

E. Saran

Saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Dimensi *Tangibles* dapat dipenuhi dengan penambahan jumlah pegawai terutama pada bagian *front office* maupun pada

bagian *input* data akta kelahiran. Demikian pula perlu dilakukan penambahan sarana dan prasarana yang ada seperti meja, kursi, serta pendingin ruangan agar pelayanan yang diberikan dapat menciptakan rasa nyaman untuk menimbulkan suasana pelayanan yang lebih baik. Pihak Disdukcapil Kota Pontianak sebaiknya memasang penunjuk loket pada tempat yang dapat lebih jelas terlihat agar masyarakat dapat mengetahui meja loket yang mana yang tepat untuk mereka datang. Penggantian komputer serta printer dengan unit baru yang lebih baik juga perlu dilakukan guna menunjang pelayanan publik yang diberikan. Selain itu perlu pula memberikan ruangan khusus bagi petugas input data agar tidak mengganggu konsentrasi serta fokus dalam bekerja.

2. Pada dimensi *emphaty* yaitu melakukan pencatatan terhadap hal-hal yang dikeluhkan dan dilaporkan oleh masyarakat terkait pelayanan publik yang

diberikan. Adanya pencatatan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi Selain itu pihak instansi perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya menyampaikan keluhan melalui fasilitas layanan pengaduan yang disediakan sehingga dapat dilakukan perbaikan atas kekurangan-kekurangan yang terjadi.

3. Pada dimensi *Reliability*, koordinasi antar lini perlu ditingkatkan untuk mengevaluasi hasil kerja antara lain dengan mengadakan pertemuan sekurang-kurangnya sebulan sekali yang dihadiri oleh kepala dinas dan aparaturnya.
4. Pada dimensi *assurance* yaitu meningkatkan kualitas komunikasi kepada masyarakat agar masyarakat mendapatkan pelayanan dengan tingkat kepuasan maksimal sehingga mampu mencapai visi dan misi instansi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Literatur :

Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

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

Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Rusli, Budiman.2013. Kebijakan Publik : *Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Hakim Publishing.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)*. Bandung : Refika Aditama.

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

Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

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

Syafiie, Inu Kencana.1999. **Ilmu Administrasi Publik**. Jakarta : Rineka Cipta.

<http://eprints.upnjatim.ac.id/2943/1/file1.pdf>.

Tangkilisan, Hassel Nogi. 2005. **Manajemen Publik**. Jakarta : PT. Grasindo.

Bahan Ajar

Bahan Ajar Sistem Pencatatan Sipil di Indonesia oleh Tim Pengajar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Wasistiono, Sadu. 2003. **Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah**. Bandung : CV Fokusmedia.

Bahan Ajar Pembangunan Sistem Pencatatan Kelahiran di Kota Pontianak oleh Tim Pengajar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Sumber Peraturan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Rujukan Elektronik

Maskartini, *Apa Saja manfaat Akta Lahir*, melalui <http://pontianak.tribunnews.com/2013/07/01/apa-saja-manfaat-akta-lahir>.

Sulfiani, Andi Ni'mah. 2012. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*, melalui [http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1674/SK RIPS I%20AND I%20NI%27MAH .pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1674/SK%20RIPSI%20ANDI%20NI%27MAH.pdf?sequence=1).

Yulianto, Radiansa. 2011. *Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya*, melalui



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama lengkap : Yetty Yuniarti
NIM / Periode Lulus : E42010080 / 2014
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : Theyetty03@gmail.com / 085245725255

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Eksklusif Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikan di internet atau media lain :

- ☐ fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui / disetujui
Pengelola Jurnal.....

21-01-2015



Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 22 Oktober 2014

(Yetty Yuniarti)