

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN LANDAK**

Oleh:
Natalia Della Uliarta
NIM. E42010052

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, 2015
E-mail : dellauliarta@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak yang berkaitan dengan *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penulisan Skripsi ini didasarkan atas permasalahan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang pelaksanaannya belum terselenggara secara baik dan maksimal. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek Penelitian adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak yang terlibat dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dan masyarakat yang sedang maupun yang telah mengurus Akta Kelahiran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum maksimal pelaksanaannya yang terlihat pada lima indikator. Berdasarkan hasil penelitian, saran peneliti yaitu adanya perbaikan kualitas pelayanan seperti meningkatkan kehandalan pegawai, menambah jumlah pegawai, perbaikan dan penambahan fasilitas fisik dan perlengkapan sebagai sarana penunjang pembuatan Akta Kelahiran serta perbaikan pengelolaan pengaduan sebagai media penyampaian keluhan masyarakat.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, Akta Kelahiran.

ABSTRACT

The purpose of this study is intended to describe the quality of service on the Birth Certificate of the Department Population and Civil Registration Landak Regency related to reliability, tangibles, responsiveness, assurance dan emphaty. Writing this thesis is based on the problem of making a birth certificate which service implementation is not yet well established and maximum. This study used a descriptive research with a qualitative approach. The research subject is an employee of the Department Population and Civil Registration Landak Regency involved in the manufacture of Birth Certificate service and community, which is being or has been taking care of Birth Certificate. Research results show that the quality of service has not been up implementation that looks at five indicators. Based on the research results, the researchers suggest that an improvement in the quality of services as an employee improve reliability, increase the number of employees, repairs and additions to the physical facilities and equipment as a means of supporting the manufacture of a birth certificate as well as improved management of complaints as a medium for the delivery of public complaints.

Keywords: Quality of Service, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Birth Certificate.



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Setiap warga negara wajib memiliki identitas sebagai tanda kependudukan dan keberadaannya pada suatu tempat, daerah atau negara. Identitas tersebut menunjukkan jati diri seseorang. Sejak kelahiran seseorang harus segera diidentifikasi identitasnya agar terdapat kejelasan asal-usul dimata hukum dan pemerintahan. Identitas yang dimaksud adalah akta kelahiran.

Data dari Profil Perkembangan Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Tahun 2013 telah menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk Kabupaten Landak belum memiliki akta kelahiran. Tingginya jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran sangat beresiko terhadap pemalsuan identitas asal-usul seseorang dan dapat disalahgunakan untuk berbagai kepentingan.

Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran. Pemberian pelayanan yang berkualitas dan memuaskan menjadi prioritas utama bagi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak dalam menyelenggarakan pelayanan. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas terdapat indikator-indikator yang harus dicapai agar terwujudnya kualitas pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Indikator-indikator kualitas pelayanan publik yaitu *reliability* atau kehandalan pegawai yang seharusnya mampu memberikan pelayanan secara tepat serta mampu menyediakan dan memberikan pelayanan secara memuaskan dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak adalah kurangnya tenaga sumber daya manusia atau pegawai dan pembuatan Akta Kelahiran yang melewati batas waktu yang telah ditentukan.

Selanjutnya yaitu *tangibles* atau wujud dari pelayanan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan sumber daya penunjang lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan seperti fasilitas, sarana, perlengkapan dan peralatan. Fenomena permasalahan yang terjadi adalah kurangnya pada

fasilitas fisik dan sarana serta perlengkapan dan peralatan yang dimiliki. *Responsiveness* atau ketanggapan/respon pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mengurus Akta Kelahiran yang dilakukan secara cepat dan tepat. Berkaitan dengan indikator ini, permasalahannya adalah belum ada akses atau media bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan, baik itu berupa media informasi ataupun kotak pengaduan masyarakat.

Assurance atau jaminan yang memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang memiliki Akta Kelahiran serta *emphaty* atau empati pegawai dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat melalui sikap yang tegas, perhatian dan komunikasi yang baik. Kedua aspek ini telah terpenuhi dan terselenggara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak. Sikap ramah, sopan santun dan adanya jaminan hukum secara jelas mengenai Akta Kelahiran serta adanya jalinan komunikasi dan hubungan antara masyarakat dengan pegawai menciptakan rasa nyaman dan

kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Melihat fenomena permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak semestinya berupaya mencari solusi sebagai bentuk penyelesaian permasalahan. Kondisi seperti ini harus segera diselesaikan karena menyangkut perlindungan hukum dan identitas seseorang. Perlu diadakannya realisasi tindakan dan penanganan yang tepat dalam memaksimalkan pelaksanaan pencatatan akta kelahiran bagi seluruh warga. Berdasarkan indikasi permasalahan Akta Kelahiran, peneliti tertarik untuk membahas dan mengkaji mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran. Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, penulis mengambil judul penelitian: “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak”.

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian, maka peneliti menetapkan fokus penelitian pada kualitas pelayanan pembuatan Akta

Kelahiran yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak yang berkaitan dengan *reliability* (kehandalan), *tangibles* (wujud), *responsiveness* (ketanggapan/respon), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

3. Tujuan Penelitian

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian agar menjadi lebih terarah dan sesuai dengan permasalahan pada latar belakang, maka rumusan permasalahan penelitian ini yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak?

4. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk mendeskripsikan *reliability* (kehandalan) petugas dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.
- Untuk mendeskripsikan *tangibles* (wujud) dari pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.
- Untuk mendeskripsikan *responsiveness*

(respon/ketanggapan) dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

- Untuk mendeskripsikan *assurance* (jaminan) dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

- Untuk mendeskripsikan *emphaty* (empati) dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

A. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

a. Pelayanan

Pelayanan menjadi kebutuhan setiap individu dalam segala aspek kehidupan. Melalui pelayanan terjadinya timbal balik keuntungan yang didapatkan, baik dari pihak pemberi layanan maupun pihak penerima layanan.

Setiap organisasi yang menyediakan jasa pelayanan berkewajiban memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen dalam rangka meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan kualitasnya.

b. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa: “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Kotler (dalam Rusli, 2013:165) “Pelayanan publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan”.

c. **Kualitas Pelayanan**

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles* yang ditandai dengan *penyediaan* yang memadai sumber daya

manusia dan sumber daya lainnya;

3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani *konsumen* dengan cepat;
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
5. *Emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

d. **Akta Kelahiran**

Setiap anak berhak memiliki akta kelahiran sejak kelahirannya sebagai status pengakuan kewarganegaraannya. Dengan tercatatnya seorang anak dalam akta kelahiran sebagai identitas sahnyanya, maka secara hukum keberadaannya dianggap ada.

Menurut ketentuan hukum, hak atas akta kelahiran dijamin dalam Undang-Undang sebagai berikut:

1. UU 39 Tahun 1999 tentang HAM.
2. UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

3. UU Nomor 12 Tahun 2006
tentang Kewarganegaraan.

4. UU Nomor 24 Tahun 2013
tentang Administrasi
Kependudukan.

2. Metode Penelitian

Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diteliti, maka peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat berdasarkan fakta-fakta yang ada mengenai pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Landak.

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* dan *snowball*. Sugiyono (2012:301) menjelaskan bahwa *purposive* yakni teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik *purposive* dibantu dengan teknik *snowball*. *Snowball* adalah teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar.

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. *Reliability* (Kehandalan)

Dalam pelaksanaan penerbitannya, proses pembuatan Akta Kelahiran memerlukan waktu selama 14 (empat belas) hari masa kerja dengan catatan bahwa persyaratan yang dilampirkan sudah lengkap dan memenuhi syarat. Pelaksanaan penerbitan Akta Kelahiran juga telah diterapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Landak. Namun pada kenyataannya yang terjadi di lapangan, penyelenggaraan penerbitan Akta Kelahiran melewati waktu yang telah ditetapkan. Keterlambatan penerbitan Akta Kelahiran bisa sampai 1 (satu) bulan lamanya.

Setiap harinya terdapat berkas-berkas yang masuk ke loket pelayanan dari masyarakat berbagai kategori usia di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Landak. Seringkali pegawai dan pejabat yang terlibat dalam bidang pencatatan sipil tidak berada di tempat dikarenakan dinas luar atau kepentingan pekerjaan atau pendidikan dan pelatihan (diklat) yang wajib untuk diikuti sehingga mempengaruhi waktu

penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui yang menjadi penyebab lambannya proses pembuatan Akta Kelahiran adalah kurangnya tenaga sumber daya manusia. Kekurangan sumber daya manusia tersebut tidak sebanding dengan banyaknya berkas-berkas dokumen pencatatan sipil yang harus diselesaikan dalam kurun waktu 14 hari. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak dapat diselenggarakan secara maksimal. Keterlambatan dalam penerbitan Akta Kelahiran dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.

Kendala lainnya yaitu apabila pejabat yang berwenang seperti Kepala Seksi, Kepala Bidang ataupun Kepala Dinas sedang tidak berada di tempat yang disebabkan oleh adanya diklat atau dinas luar yang berkaitan dengan pekerjaan diluar kantor, maka Akta Kelahiran belum dapat diselesaikan karena harus melalui pengkoreksian secara prosedural dan membutuhkan

tanda tangan pengesahan. Penyebab-penyebab tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada indikator *reliability* atau kehandalan. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak memang belum dapat memberikan pelayanan secara cepat, akurat dan tepat waktu. Tingkat kepuasan masyarakat juga tidak dapat terpenuhi dengan baik. Meski begitu, pihak instansi selalu berusaha untuk mengatasi berbagai kekurangan dan kendala yang terjadi dengan memberikan penjelasan secara sopan dan santun mengenai keterlambatan proses pembuatan Akta Kelahiran.

2. *Tangibles* (Wujud)

Berdasarkan observasi dan wawancara secara keseluruhan yang dilakukan oleh peneliti pada indikator *tangibles* atau wujud kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa masih banyak kekurangan fasilitas, sarana, perlengkapan dan peralatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak. Kekurangan tersebut yaitu jumlah

komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, tidak adanya tempat penyimpanan khusus untuk berkas-berkas dan arsip-arsip, fasilitas genset yang tidak dapat dioperasikan atau digunakan, jumlah pegawai atau tenaga sumber daya manusia yang kurang, tidak adanya nomor antrian pada loket pelayanan dan fasilitas meja untuk menulis formulir berkas permohonan bagi masyarakat.

Kemudian kendala dari faktor luar seperti pemadaman listrik juga menjadi penyebab terhambatnya proses pembuatan dan pelayanan Akta Kelahiran. Kendala-kendala inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam aspek *tangibles* atau wujudnya. Tindakan untuk mengatasi kendala kurangnya fasilitas dan sarana serta perbaikan peralatan dan perlengkapan hingga saat ini masih belum dapat diatasi dengan baik. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak secara terus menerus selalu berupaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan melalui perbaikan-perbaikan fasilitas dan sarana serta penambahan pada peralatan dan perlengkapan sebagai

penunjang penyelenggaraan pelayanan secara maksimal.

3. **Responsiveness (ketanggapan/respon)**

Berdasarkan pernyataan pada hasil wawancara dan hasil observasi penelitian yang telah dilakukan, aspek *responsiveness* atau ketanggapan/respon pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak mengenai pelayanan Akta Kelahiran yang masih terdapat kekurangan dalam penanganannya. Sarana penyampaian pengaduan atau keluhan sebagai akses masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak belum sepenuhnya terselenggara secara baik dan belum diprogramkan aplikasi proseduralnya, baik secara lisan maupun melalui media informasi seperti kotak pengaduan ataupun website organisasi. Tidak ada fasilitas atau media sebagai sarana dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pemenuhan kualitas pelayanan, khususnya mengenai pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

Media informasi pada situs *online* juga masih belum dapat

dilaksanakan secara optimal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak dikarenakan kurangnya sumber daya pegawai yang dapat mengelolanya.

Meski begitu, pegawai yang memberikan pelayanan sudah berupaya secara maksimal menyediakan kebutuhan dan tanggap terhadap keinginan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak membuat inovasi pelayanan terbaru dengan mengadakan program Jemput Bola. Dengan diselenggarakannya program Jemput Bola diharapkan dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus Akta Kelahiran sehingga tercapailah pemberian pelayanan yang berkualitas di Kabupaten Landak.

4. Assurance (Jaminan)

Hasil wawancara yang dilakukan sejalan dengan hasil observasi yaitu peneliti melihat sikap pegawai yang sopan santun, ramah dan berkomunikasi dengan baik. Hal tersebut menjadi penilaian positif yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Landak. Rasa perhatian dalam pelayanan ditunjukkan oleh pegawai melalui tata krama, etika dan moral. Sikap tersebut menjadi jaminan pelayanan bagi kenyamanan masyarakat dalam proses pembuatan Akta Kelahiran.

Selain sikap yang baik dan ramah, jaminan dalam proses pelayanan juga sangat dibutuhkan masyarakat. Jaminan pembuatan Akta Kelahiran mengandung unsur legalitas hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan hukum dibuat untuk memberikan kejelasan terhadap status kewarganegaraan seseorang serta sebagai perlindungan hukum bagi masyarakat.

Berdasarkan jaminan hukum mengenai Akta Kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui bahwa aspek *assurance* atau jaminan pada indikator kualitas pelayanan terpenuhi, baik secara jaminan pelayanan oleh pegawai maupun jaminan hukum bagi masyarakatnya. Keramahan, sopan santun dan ketegasan pada sikap pegawai menjadi penilaian positif

dalam penyelenggaraan pelayanan Akta Kelahiran. Selain itu adanya jaminan tidak dipungut biaya dalam pelayanan Akta Kelahiran serta jaminan legalitas hukum dan peraturan perundang-undangan, baik dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah Kabupaten Landak yang mengatur pelaksanaan, pembuatan hingga retribusi penerbitan secara jelas. Meskipun jaminan hukum tidak berkaitan secara langsung pada kualitas pelayanan tetapi merupakan bagian dari jaminan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat dalam kepemilikan Akta Kelahiran.

5. **Emphaty (Empati)**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak hingga saat ini selalu berupaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pengajuan permohonan pembuatan Akta Kelahiran harus sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan. Apabila syarat-syarat yang diajukan masih belum lengkap, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak tidak dapat memprosesnya. Karena berkas-berkas yang belum lengkap,

pegawai memberikan bantuan dengan bertanya dan memberikan solusi kepada masyarakat penerima layanan.

Komunikasi yang baik dan mudah dipahami serta perhatian pegawai memberikan rasa kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Perhatian dan pemahaman yang berkenaan dengan kebutuhan masyarakat menjadi sikap yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai. Selain itu, pegawai juga harus dapat berkomunikasi dan berhubungan secara baik kepada masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan. Kemampuan dalam memberikan perhatian dan menjalin hubungan serta komunikasi dimiliki oleh pegawai. Melalui komunikasi dan hubungan yang baik, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik pula. Oleh karena itu, dapat tercapailah kualitas pelayanan pada pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat diketahui bahwa para pegawai memiliki kemauan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan, memberikan perhatian serta menjalin komunikasi dan hubungan

baik kepada masyarakat. Kemudian dari pihak masyarakat memberikan penilaian yang baik pula terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Indikator *emphaty* atau empati pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak sudah terpenuhi dan terselenggara dengan baik.

C. SIMPULAN DAN KETERBATASAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kemukakan pada bab sebelumnya, maka simpulannya yaitu :

- a. *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan pegawai dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpercaya, memuaskan, cepat, akurat dan tepat waktu. Pada penerapannya dalam pembuatan dan kepengurusan Akta Kelahiran di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak belum terselenggara secara maksimal. Penyebab belum terpenuhinya indikator ini yaitu karena kurangnya tenaga sumber daya manusia atau pegawai. Jumlah pegawai yang ada tidak sebanding dengan banyaknya berkas-berkas dokumen pencatatan sipil yang harus diurus dengan segera. Kemudian penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran yang melampaui ketetapan waktu yang telah ditentukan yaitu selama 14 (empat belas) hari masa kerja serta Kepala Seksi, Kepala Bidang ataupun Kepala Dinas yang seringkali tidak berada di tempat, mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) atau dinas luar dengan urusan tugas dan pekerjaan, maka Akta Kelahiran belum dapat

diselesaikan dan diserahkan kepada pemohon karena harus melalui pengkoreksian secara prosedural dan membutuhkan tanda tangan pengesahan dari pejabat terkait.

- b. *Tangibles* atau wujud meliputi penyediaan yang memadai mengenai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti jumlah pegawai, sarana dan fasilitas, peralatan dan perlengkapan dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan. Pada indikator ini, masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya, seperti contoh yaitu jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, tidak adanya tempat penyimpanan khusus untuk berkas-berkas, arsip-arsip dan dokumen penting

pencatatan sipil lainnya, fasilitas genset yang tidak dapat dioperasikan, jumlah pegawai atau tenaga sumber daya manusia yang kurang dan tidak adanya nomor antrian pada loket pelayanan. Kemudian kendala dari faktor luar seperti pemadaman listrik juga menjadi penyebab terhambatnya proses pembuatan dan penyelenggaraan pelayanan Akta Kelahiran. Penyebab-penyebab tersebut sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan/ respon merupakan sikap pegawai yang cepat dan tepat serta tanggap memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Landak belum sepenuhnya terselenggara secara baik dan masih terdapat kekurangan dalam penanganan dan pelaksanaannya. Belum ada akses atau sarana sebagai media bagi masyarakat untuk memberikan saran, kritik, keluhan maupun pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pemenuhan kualitas pelayanan, khususnya mengenai pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Kemudian pelaksanaan program Jemput Bola yang masih belum rutin pelaksanaannya dan belum merata pada setiap desa dan kecamatan di Kabupaten Landak.

- d. *Assurance* atau jaminan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan secara sopan dan santun, ramah serta dapat dipercaya. Pegawai Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Landak dapat meyakinkan masyarakat dan tidak menimbulkan keraguan dari proses pelayanan yang dilaksanakan melalui jaminan legalitas hukum Akta Kelahiran. Pada indikator ini kualitas pelayanan dalam aspek jaminan telah terpenuhi, baik jaminan pelayanan oleh pegawai maupun jaminan legalitas hukum bagi masyarakatnya. Keramahan, sopan santun dan sikap tegas pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan serta adanya legalitas hukum dan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan pembuatan yang memberikan keyakinan dan jaminan kepada masyarakat dalam kepemilikan Akta Kelahiran.

e. *Emphaty* atau empati merupakan unsur yang telah terpenuhi dan

terselenggara dengan baik yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalin komunikasi yang baik, sikap yang tegas dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelayanan demi terciptanya hubungan yang baik diantara pegawai dengan masyarakat. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak memiliki keinginan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan, memberikan perhatian serta menjalin komunikasi dan hubungan baik kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Melalui sikap empati pegawai, masyarakat memberikan kesan baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.

2. Keterbatasan

Keterbatasan penelitian yang penulis alami dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak 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.

D. 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 Landak, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak yang telah mengizinkan serta membantu memberikan informasi dan data dalam proses penelitian.

Pontianak : Prodi IP FISIP UNTAN.

Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Landak. 2013. Ngabang : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rohman, Ahmad Ainur., Sa'id, M. Mas'ud., Arif, Saiful., Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

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

Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT. Refika Aditama.

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

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Impelementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Literatur

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Landak Dalam Angka. 2012. Landak : Badan Pusat Statistik Kabupaten Landak.

Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosada Karya.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.

Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan. 2013.

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

Sulistiyani, Ambar Teguh., Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

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

Syafiie, Inu Kencana; Djamaluddin Tandjung; Supardan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*. Jakarta.

Rujukan Elektronik

<http://widhiyuliawan.blogspot.com/2013/04/akta-kelahiran.html>

Radiansa, Yulianto. 2011. *Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya*, melalui <http://eprints.upnjatim.ac.id/2943/>

Santy, Dwi Fitriana. 2012. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon*, melalui <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/244>

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/SKRIPSI%20ANDI%20NI%27MAH.pdf?sequence=1>

Undang-Undang dan Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Konvensi Hak-hak Anak

Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



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

Jalan A Yani Pontianak, Kode 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 di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : NATALIA DELLA ULIARTA

NIM / Periode lulus : E42010052 / 2014

Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address / HP : dellauliarta@yahoo.co.id / 085753900679

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-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LANDAK**

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/mempublikasikannya 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.

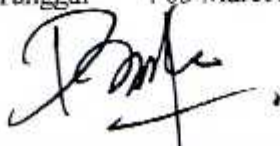
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal.....

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 03 Maret 2015


Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001


(NATALIA DELLA ULIARTA)