

KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DESA PENYALIMAU KECAMATAN KAPUAS KABUPATEN SANGGAU

Oleh:
YULIUS VIRGO
NIM. E42011024

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2016.

E-mail : yuliusvirgo@gmail.com

Abstrak

Dalam penelitian ini, penulis ingin merumuskan permasalahan yakni bagaimana kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Akta Kelahiran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penulis menggunakan 5 (lima) indikator untuk menganalisis kualitas pelayanan Akta Kelahiran yaitu *reability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pada bagian penutup, penulis mengungkapkan beberapa kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan fenomena permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum aparatur di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau telah melaksanakan pelayanan dengan baik. Namun, untuk fasilitas, sarana dan prasarana masih belum mencukupi kebutuhan serta kurang responnya aparatur dalam menanggapi aduan dan keluhan masyarakat dan berakibat pada terciptanya iklim pelayanan yang kurang baik. Selanjutnya peneliti memberikan saran kepada Pemerintah Desa Penyalimau untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya demi menciptakan kepuasan masyarakat.

Kata-kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Akta Kelahiran, Aparatur.

BIRTH CERTIFICATE OF QUALITY SERVICE IN THE OFFICE OF THE DISTRICT KAPUAS PENYALIMAU VILLAGE SANGGAU.

Abstract

In this thesis, the authors wanted to formulate the problem as to how the quality of services at the Office of Birth Certificate Penyalimau Village District of Kapuas Sanggau. The purpose of this study was to describe the service quality of Birth Certificate. This study used a qualitative approach with descriptive methods. The authors use five (5) indicators to analyze the quality of service that is *Reability Birth Certificate*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. In the concluding part, the author reveals some conclusions and suggestions related to the phenomenon of the problems studied. These results indicate that in general the apparatus at the village office Penyalimau District of Kapuas Sanggau been carrying out services properly. However, for facilities, infrastructure is still insufficient and the lack of response personnel in responding to complaints and public complaints and resulted in the creation of a climate of poor service. Furthermore, researchers provide advice to the Government of the Village Penyalimau to always improve the quality of service in order to create public satisfaction.

Keywords: Quality of service, Birth certificate, Apparatus.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peranserta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Setiap warga negara wajib memiliki identitas sebagai tanda kependudukan dan keberadaannya pada suatu tempat, daerah atau negara. Identitas tersebut menunjukkan jati diri seseorang, berkaitan dengan keberadaan. Sejak kelahiran seseorang harus segera diidentifikasi identitasnya untuk mendapatkan kejelasan asal usul dimata hukum dan pemerintahan. Identitas tersebut yaitu akta kelahiran.

Akta kelahiran memuat tentang tempat dan waktu kelahiran, nama anak dan nama orang tua anak serta status kewarganegaraan anak secara lengkap dan jelas. Diterbitkan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlaku seumur hidup bagi pemiliknya dan sebagai pembuktian kekuatan hukum otentik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27 ayat 1 yaitu Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Kemudian pada ayat 2 dicantumkan bahwa laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Tetapi apabila ada warga negara yang tidak tercatat kelahirannya maka berkaitan dengan Pasal 28 ayat 1 yang berbunyi:

“Pencatatan kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran terhadap peristiwa kelahiran seseorang yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya, didasarkan pada laporan orang yang menemukan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan dari kepolisian”.

Akta kelahiran sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan. Berkaitan dengan identitas latar belakangnya, anak mendapat hak tentang waris, klaim asuransi dan kepengurusan

hal-hal administratif lainnya, seperti paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), perijinan, pengurusan pernikahan, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan lain-lain.

Masih banyak anak Indonesia belum memiliki akta kelahiran. Ini tidak hanya terjadi pada anak-anak tetapi juga pada orang dewasa yang usianya melewati 18 tahun. Masih minimnya kesadaran dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran mengakibatkan banyak anak yang tidak terdaftar kelahirannya dan tidak memiliki identitas secara hukum. Kesulitan akan ditemukan pada saat anak tersebut mendapat masalah dan sulit pengidentifikasiannya dikarenakan identitas yang tidak diketahui atau tidak tercatat secara hukum. Padahal akta sangat penting untuk menjamin hak dasar seseorang yaitu untuk mengetahui identitas diri.

Penulis mendapatkan data pada saat pre survey, yaitu data jumlah penduduk yang memohon pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Akta Kelahiran. Dari data yang telah didapat pada Desember 2014 di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau, jumlah penduduk yang belum memiliki Akta Kelahiran berjumlah 105 orang. Yang mana, pada Dusun Penyalimau Hulu berjumlah 19 (Sembilan belas) orang,

Dusun Gunung Tunggul berjumlah 32 (tiga puluh dua) orang, Dusun Sungai Kunyit Dalam 43 (empat puluh tiga) dan Dusun Penyalimau Empaong sebanyak 14 (empat belas) orang.

Data yang didapatkan penulis pada saat pre survey telah menunjukkan bahwa masih adanya penduduk Desa Penyalimau yang belum memiliki akta kelahiran. Seseorang yang belum memiliki akta kelahiran sangat berisiko terhadap pemalsuan identitas asal-usul seseorang dan dapat disalahgunakan untuk berbagai kepentingan oleh orang yang tak bertanggung jawab. Selain itu, tidak adanya akta kelahiran juga akan menghadapi masalah ketika akan mendaftar sekolah, mengakses layanan kesehatan, memanfaatkan program sosial dan perlindungan terhadap anak.

Fenomena permasalahan lain yang ada di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau yaitu berkaitan dengan pasokan aliran listrik yang terbatas. Untuk Desa Penyalimau, Listrik hanya hidup pada pukul 17.00 wib hingga 06.00 wib dan mati dari pukul 06.00 wib sampai dengan 17.00 wib. Hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap aktivitas di Kantor Desa Penyalimau, yang mana untuk menggunakan aliran listrik harus menggunakan mesin genset.

Permasalahan tersebut berlanjut pada mesin genset yang rusak. Hal tersebut berakibat pada, ketika aparatur ingin melakukan pencetakan identitas dalam bentuk print, maka kegiatan tersebut harus dilaksanakan pada malam hari ketika listrik sudah menyala. Kekurangan pasokan listrik tentunya sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peneliti juga menemukan permasalahan yang mana, di ruang Bagian Pemerintahan Desa Penyalimau, hanya memiliki 1(satu) buah printer. Terlebih lagi, printer yang dimiliki belum mendukung fotokopi langsung. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, peneliti melihat secara langsung pada saat pre survey yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Masyarakat meluapkan keluhan atas kesalahan dan lambannya pelayanan aparatur dalam bentuk kekesalan, amarah dan disampaikan langsung kepada aparatur. Bentuk penyampaian keluhan masyarakat tersebut, menjadi pusat perhatian bagi baik pegawai kantor maupun masyarakat yang sedang mengurus berbagai keperluan. Hal tersebut seringkali menciptakan suasana yang kurang nyaman dilingkungan kantor itu sendiri.

Banyaknya penduduk yang belum memiliki Akta Kelahiran merupakan pengaruh dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau kepada masyarakat. 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 aparatur Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau dalam menyelenggarakan pelayanan. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas terdapat indikator-indikator yang harus dicapai agar terwujudnya kualitas pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut, aparatur Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau 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 di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau”.

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian, maka peneliti menetapkan fokus penelitian pada pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang dilaksanakan oleh Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau yang berkaitan dengan *reliability* (kehandalan), *tangibles* (wujud), *responsiveness* (ketanggapan/respon), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

3. Rumusan Permasalahan

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 Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian merupakan uraian yang menyebutkan secara spesifik maksud

dan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kantor Desa Penyalimau, Kecamatan Kapuas, Kabupaten Sanggau.

5. Manfaat Penelitian.

Penulis mengadakan penelitian ini dengan mengharapkan adanya manfaat yang diberikan kepada berbagai pihak guna menjadikan pedoman untuk penelitian dimasa yang akan datang. Manfaat penelitian tersebut pada manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya :

a) Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan hal-hal mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Sanggau, khususnya pada Ilmu Pemerintahan.

b) Manfaat Praktis

1) Dapat digunakan sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi pimpinan maupun pegawai yang bekerja di Kantor Desa Penyalimau dalam melaksanakan pelayanan agar terlaksananya pelayanan yang

berkualitas sehingga dapat terciptanya kepuasan dari masyarakat.

- 2) Bagi peneliti, manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan, khususnya dalam bidang pemerintahan sesuai dengan teori yang telah didapatkan selama kuliah.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

a) Pelayanan

Lembaga Administrasi Negara (2008:34) merumuskan pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pihak yang dilayani disebut pelanggan. Pihak yang melayani menyampaikan layanan kepada pelanggannya. Bentuk layanan dapat berupa barang nyata, barang tak nyata, atau jasa.

Dikemukakan oleh Sinambela (2010:45) bahwa ada tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah:

1. *function*: kinerja primer yang dituntut;
2. *confirmance*: kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan;

3. *reliability*: kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu;

4. *serviceability*: kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan;

5. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

b) Pelayanan Publik

Pengertian umum pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah. Instansi Pemerintah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi

Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

c) Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2010:43), Kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam satu frase, di antaranya W.E Doming menyebutnya, perbaikan berkesinambungan (continuous improvement); Philip Crosby, mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Kaoru Ishikawa, mengartikan dalam bentuk kalimat, yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya JW Cortado, menyebutnya pula dalam satu frase, yaitu saat kejujuran (the moment of truth), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan.

Selanjutnya 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. Akta kelahiran bersifat sangat penting bagi seseorang karena menentukan pengakuan kewarganegaraan, perlindungan, pemenuhan kebutuhan akses kesehatan dan pendidikan, keberadaan status hukum seperti hak waris, hak keperdataan dan sebagainya. Meskipun tidak ada sanksi hukum bagi orang tua, namun sudah sepatutnya orang tua harus mendaftarkan kelahiran anaknya agar keberadaan status hukumnya diakui negara. Dalam akta kelahiran akan dicatat mengenai tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak, nama orang tua anak dan status kewarganegaraan anak secara lengkap dan jelas.

2 Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Desa

Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2012:9), metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen). Dalam metode ini, peneliti merupakan instrument kunci, untuk teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Penelitian kualitatif dilakukan terhadap data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7) menyatakan lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *Emphaty*. *Reliability* (kehandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar. *Tangibles* (perwujudan) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. *Responsiveness* (ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. *Assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam

memberikan pelayanan. *Emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

1. Kehandalan (*Reliability*)

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7,) menyatakan bahwa *reliability* (kehandalan) ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan bahwa aparatur telah melaksanakan tugasnya dengan optimal. Hal tersebut tidak hanya diakui oleh aparatur itu sendiri melainkan juga dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Upaya untuk mewujudkan pemberian pelayanan secara tepat dan benar dimulai dengan pemberian Diklat dan Bimtek terhadap aparatur terkait sesuai dengan bidangnya yaitu pembuatan akta kelahiran. Dengan diadakan Diklat dan Bimtek secara berkelanjutan diharapkan akan menciptakan suatu pelayanan yang optimal dan memuaskan masyarakat.

2. Perwujudan (*Tangible*)

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7), menyatakan bahwa *tangible* (wujud) atau Fasilitas Fisik ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Hal tersebut dapat terlihat dari jumlah pegawai, sarana prasarana lainnya

seperti komputer (laptop), printer, pasokan listrik, lemari, kursi dan lain sebagainya.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa fasilitas fisik yang ada di Kantor Desa Penyalimau belum mencukupi dan terbilang kurang. Sumber daya manusia yang ada di kantor tersebut sudah cukup namun berkaitan dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada masih kurang. Kekurangan fasilitas, sarana dan prasarana diakui oleh pegawai di Kantor Desa Penyalimau yang mana hanya memiliki satu buah komputer dalam pelayanan, pasokan listrik yang belum bisa terpenuhi dikarenakan listrik hanya hidup pada saat malam saja. Satu mesin genset yang dulunya digunakan untuk menghasilkan listrik sudah rusak dan tidak bisa digunakan lagi.

Selain itu untuk melakukan pengetikan, aparatur menggunakan perangkat laptop yang dimiliki kantor desa tersebut. Jika menggunakan laptop, dayanya akan lebih tahan lama dibanding dengan penggunaan komputer.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, bahwa ketanggapan aparatur masih terbilang kurang dalam melayani masyarakat. Masyarakat menyatakan aparatur kurang tanggap dalam

merespon keluhan masyarakat. Kotak saran sebagai wadah untuk menampung aspirasi masyarakat juga tidak ada. Hal tersebut tentunya menghalangi niat masyarakat untuk menyampaikan keluhannya demi menciptakan perubahan kearah yang lebih baik. Aparatur mengakui telah memberikan pelayanan dengan respon cepat, namun kendala yang dihadapi tidak saja dialamatkan dari sisi aparatur itu sendiri tetapi dari sisi luar aparatur itu sendiri.

4. Jaminan (*Assurance*)

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7), berpendapat bahwa “*assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan”. Jaminan yang diberikan aparatur kepada masyarakat dapat terlihat dari keramahan, kesopanan aparatur dalam memberikan pelayanan. Selain itu, jaminan juga berkaitan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur dapat mengalami peningkatan dan perbaikan atas keluhan dan aspirasi masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan melaksanakan rapat evaluasi dan pemberian kotak saran di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau. Sehingga masyarakat dapat diberikan kepuasan dan kepastian waktu layanan dalam penerima layanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau bahwa aparatur telah memberikan jaminan yang optimal kepada masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan aparatur yang telah melaksanakan rapat evaluasi dan masyarakat yang mengakui bahwa pelayanan yang diberikan sopan dan santun. Selain itu masyarakat juga merasakan jaminan kepastian waktu yang diberikan oleh aparatur di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau.

5. Empathy (Empati)

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Sinambela, 2010:7), menyatakan bahwa *Empathy* (Empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Kemauan dari aparatur dalam mengetahui keinginan masyarakat ditunjukkan dengan inisiatif dari aparatur untuk mengetahui keinginan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan bahwa memang benar aparatur telah memberikan pelayanan yang optimal yang ditunjukkan dengan inisiatif untuk mengetahui keinginan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari pemberi pelayan dan penerima layanan yaitu aparatur dan masyarakat yang

menyatakan aparatur telah berinisiatif dalam menanyakan keinginan masyarakat.

D. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

a) Simpulan

Dari hasil penelitian dilapangan, peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran di Kantor Desa Penyalimau berdasarkan indikator-indikator dalam pelayanan sebagai berikut:

1. *Reliability* atau (kehandalan) merupakan kemampuan aparatur dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara terpercaya, memuaskan, cepat, akurat dan tepat waktu. Pada penerapannya dilapangan, penyelenggaraan pelayanan Akta Kelahiran telah dilaksanakan dengan optimal. Peningkatan Sumber Daya Aparatur (SDM) telah dilakukan dengan mengikuti aparatur yang bertugas dalam Diklat dan Bimtek.
2. *Tangibles* atau (wujud) meliputi penyediaan yang memadai mengenai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti jumlah aparatur, sarana dan fasilitas, peralatan dan perlengkapan dalam *menunjang* penyelenggaraan pelayanan. dalam indikator ini, masih terdapat

kekurangan dalam pasokan listrik dikarenakan rusaknya genset karena pasokan listrik hanya dapat digunakan pada malam hari saja terlebih sarana penunjang seperti printer masih belum mencukupi. Hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan aparatur.

3. *Responsiveness* atau (ketanggapan/respon) merupakan sikap aparatur yang cepat dan tepat serta tanggap memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau belum sepenuhnya terselenggara secara baik dan masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya. Masyarakat masih merasakan kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat. 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.
4. Assurance atau (jaminan) berkaitan dengan kepastian pelayanan yang diberikan secara optimal, sopan dan santun, ramah, perbaikan pelayanan (rapat evaluasi) serta dapat dipercaya. Kantor Desa Penyalimau Kecamatan

Kapuas Kabupaten Sanggau dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan keraguan dalam memberikan pelayanan. Aparatur memberikan pelayanan secara ramah dan sopan sehingga dalam pelaksanaan pembuatannya dapat memberikan keyakinan dan jaminan kepada masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran. Untuk mewujudkan perubahan dan evaluasi atas pelayanan, aparatur juga melaksanakan rapat evaluasi yang dilaksanakan setiap 2 (dua) minggu sekali.

5. Empathy (empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Aparatur di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau telah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan inisiatif dari aparatur dalam memberikan sapaan dan menanyakan keinginan dari masyarakat ketika masyarakat datang.

b) Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Desa Penyalimau

Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kehandalan aparatur di Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau dengan mengikutsertakan dalam Diklat dan Bimtek dengan tujuan meningkatkan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pembuatan akta kelahiran secara cepat, akurat dan tepat waktu.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana seperti printer dan menambah jumlah pasokan listrik sehingga dapat menjangkau hingga kepedalaman desa dan dapat digunakan siang dan malam.
3. Menyediakan kotak pengaduan sehingga masyarakat dapat memberikan saran, kritik atau keluhan kepada Kantor Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau dan melaksanakan program jemput bola demi menjangkau masyarakat yang ada di wilayah pedalaman dalam mendapatkan pelayanan.
4. Aparatur harus selalu membudayakan sikap ramah, sopan santun dan ketegasan dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu juga memberikan rasa percaya kepada masyarakat sehingga merasa terjamin dalam pelayanan akta kelahiran.

5. Aparatur harus selalu berinisiatif dan meningkatkan keinginan untuk mengetahui keinginan masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan tentunya memiliki keinginan yang selalu berbeda seiring peningkatan zaman di era globalisasi.

c) Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dialami peneliti dalam pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Peneliti merasakan keterbatasan waktu yang diberikan lembaga yaitu sebanyak 12 hari. Dalam waktu 12 hari tersebut, peneliti melakukan wawancara, dokumentasi dan analisis data.
2. Lokasi penelitian yang dituju lumayan jauh sehingga untuk memperpanjang izin membutuhkan waktu dan mengeluarkan biaya yang lumayan besar.
3. Kurang terampilnya peneliti dalam merangkai kalimat menyebabkan peneliti mengalami kesulitan untuk menuangkan pemikiran-pemikiran kebentuk tulisan.

E. DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku

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

- Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosada Karya.
- Napitupulu, P. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.
- Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan. 2013. Pontianak : Prodi IP FISIP UNTAN.
- Ratminto & Atik, S. W. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rohman, A. A., Sa'id, M. Mas'ud., Arif, Saiful., Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Rusli, B. 2013. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung : Hakim Publishing.
- Santosa, P. 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, L. P, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implemmentasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T., 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.
- Syafije, I. K; Djamaluddin Tandjung; Supardan Modeong. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjokroamidjojo, B. 2001. *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*. Jakarta.

2. Rujukan Elektronik

- Radiansa, Y. 2011. *Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya*, melalui <http://eprints.upnjatim.ac.id/2943/>
- Santy, D, F. 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, A, N. 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>

3. Undang-Undang dan Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik
Konvensi Hak-hak Anak

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 RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 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 bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : YULIUS VIRGO
NIM / Periode Lulus : E42011024 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : yuliusvirgo@gmail.com / 081255431477

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 Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
DI KANTOR DESA PENYALIMAU
KECAMATAN KAPUAS KABUPATEN SANGGAU**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty 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 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 IP



Dr. H Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 11 Januari 2016

(Yulius Virgo)