

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AKTA PERKAWINAN NON MUSLIM PADA DINASKEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINTANG

HASBI SUMARDI¹, Dr. Martoyo, M.A², Dr. Sri Haryaningsih, M.Si²
Universitas Tanjungpura

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

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Non Muslim Di Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang dengan indikator penyelesaian masalah Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Peneliti menggunakan teori Pelayanan Menurut Zeithaml yaitu: 1) Tangibles (berwujud). 2) Realibility (kehandalan). 3) Responsivess (Ketanggapan) 4) Assurance (jaminan). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala Disdukcapil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, pegawai di bidang pelayanan Akta Perkawinan, masyarakat. sebagai kesimpulan peneliti adalah Adanya persyaratan yang menghambat proses pembuatan Akta Perkawinan Non Muslim Di Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang. Birokrasi yang lambat pada bagian Pelayanan Akta Perkawinan Non Muslim Di Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang, Sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam pelayanan akta perkawinan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Di Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang. Semestinya Disdukcapil harus meningkatkan Pelayanan yang lebih baik lagi supaya memberikan kenyamanan kepada masyarakat, serta menyesuaikan persyaratan dengan keadaan masyarakat setempat sehingga bisa mempermudah masyarakat dalam mengurus akta perkawinan.

Kata Kunci: Pelayanan, Tengibles, Realibility, Responsivess, Assurance..

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk Pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai prosedur kerja, maka aparatur Pemerintah diharapkan bisa bekerja dengan rasional, efektif dan efisien. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan

bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang bertugas dalam bidang pelayanan Publik yang Berkenaan dengan administrasi Kependudukan yaitu pencatatan peristiwa penting. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang mempunyai Tugas dalam menyelenggarakan urusan Pemerintah. Adapun yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Sintang di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Adapun jenis pelayanan pencatatan sipil meliputi pencatatan Akta kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta pengakuan/Pengesahan Anak, Akta pengangkatan Anak, Akta Perubahan Nama, Perubahan Status Kewarganegaraan, Pembatalan Perkawinan, Pembatalan Perceraian dan Peristiwa penting lainnya. Berdasarkan tugas tersebut, salah satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang adalah pelayanan Akta Perkawinan.

Adapun syarat persyaratan pembuatan

Akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang meliputi:

1. Kartu Keluarga kedua pihak dan fotocopy nya.
2. KTP kedua pihak beserta fotocopy
3. Akta Kelahiran kedua pihak
4. Surat Pengantar dari RT
5. Pas photo gandeng suami istri ukuran 6x4 sebanyak 4 lembar.
6. Fotocopy akta kelahiran anak jika sudah memiliki anak.
7. Surat pernyataan belum pernah melakukan pencatatan perkawinan.
8. Surat izin Atasan / Komandan bagi TNI dan Polri.
9. Dua orang saksi (berusia diatas 21 tahun).
10. Foto copy surat nikah perkawinan yang di selenggarakan di gereja dan dilakukan oleh Pastur/pendeta yang sudah di legalisir.

Fenomena terkait kesalahan pegawai dalam menginput data masyarakat yang mengurus akta perkawinan sehingga masyarakat harus menunggu perbaikan kembali. Dalam respon/tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan sangat kurang, disdukcapil tidak

menyediakan kotak pengaduan dan saran bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan terhadap pelayanan yang diterima. Dan fenomena yang peneliti temui adalah sarana dan prasarana dalam melayani belum memadai seperti ruang yang sempit dan panas membuat pegawai dan peminta pelayanan menjadi tidak nyaman. Pengarsipan berkas-berkas juga berantakan, dan tidak teratur.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hardiyansyah (2011,12) Pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. pelayanan memiliki tiga makna:

1. perihal atau cara melayani
2. melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang
3. yang diberikan sehubungan Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh

semua pihak membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- a. Akuntabilitas, Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- c. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Kesamaan hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangibles (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi

administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Realibility (kehandalan):

kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

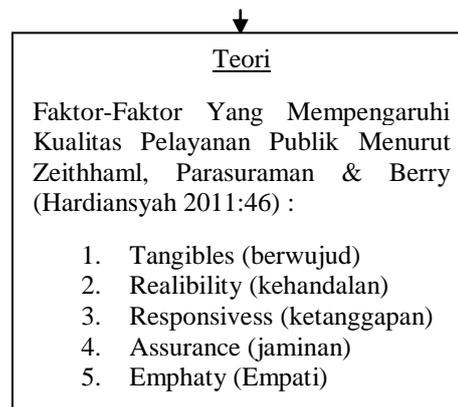
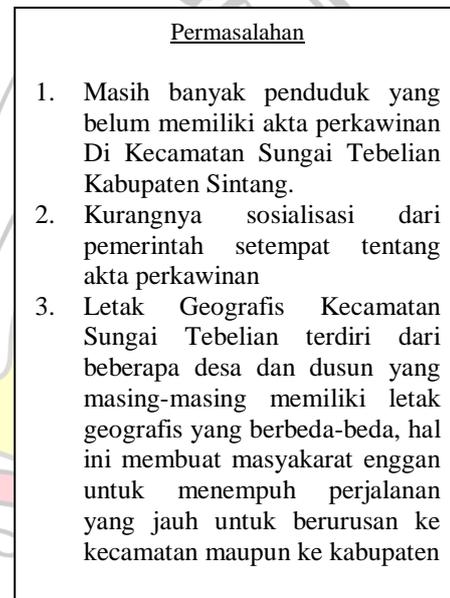
3. Responsivess (ketanggapan):

kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap

- keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Gambar 1
Bagan Kerangka Pikir





Meningkatkan pelayanan yang baik dalam Pelayanan Akta Perkawinan bagi Masyarakat Non Muslim di Kabupaten Sintang

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana menurut Kountur (2005:105) bahwa: “penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti”. Metode deskriptif dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran dan deskripsi fenomena yang terjadi

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan. Subjek penelitian ini dalam penelitian ini adalah mereka yang mempunyai pengetahuan luas mengenai berbagai sektor dalam masyarakat.

Teknik yang penulis pergunakan dalam menentukan subyek penelitian adalah

metode *purposive sampling* yang menurut pendapat Nawawi (2001, 157) adalah teknik pengambilan responden disesuaikan dengan tujuan penelitian. Subyek penelitian ini terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang
- b. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang
- c. 3 orang staff pegawai di bidang pelayanan Akta Perkawinan
- d. Dan Masyarakat Kabupaten Sintang.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles and Huberman (Sugiyono, 2007: 91)

mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data diantaranya:

1. Meringkas (*reduksi*), tujuannya agar data yang dianalisis merupakan data-data yang benar-benar berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Memaparkan (*display*), Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.
3. Penyimpulan (*verifikasi*), data-data yang diperoleh yang telah diringkas dan dipresentasikan kemudian diambil beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tangibles (berwujud)

Berwujud adalah merupakan sifat dari pelayanan yang paling utama, Salah satu faktor yang mendukung pelayanan yang prima adalah sarana dan prasarana. Pelayanan dapat berwujud dengan adanya sarana dan prasarana tersebut mencakup fasilitas fisik serta peralatan yang dimiliki Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Secara rinci, Terkait dengan fasilitas fisik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan , seorang Informan yang menerima pelayanan dalam pembuatan Akta perkawinan di kantor tersebut menuturkan sebagai berikut:

“Fasilitas fisik yang disediakan

sini sudah lumayan ya lebih baik dari dulu-dulu Cuma saja ruangan kurang nyaman karena masih sempit dan masih menggunakan kipas angin, tapi ruangan ini bersih walaupun panas tapi bisa kita liat sendiri seperti wc juga nyaman bersih, nggak jorok lagi seperti dulu”.

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang masih kurang baik. Akan tetapi mendingan dari tahun lalu. karena telah dilengkapi dengan ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Selanjutnya, seorang Informan lainnya menuturkan sebagai berikut:

“Fasilitisas di sini menurut saya sudah memadai mending dari tahun-tahun dulu ya dek. Tapi bisa adek liat sendiri ruangan pelayanan yang sempit dan kurang rapi tapi bersih hanya saja berkas-berkas yang membuat ruang pelayanan agak kurang nyaman dilihat dan ruang tunggu sudah cukup nyaman walaupun diluar kantor pas hujan kena tempias sedikit tapi udah lumayan lah ya”.

Wawancara di atas menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang masih

dikatakan kurang nyaman tapi lingkungan yang senantiasa dijaga kebersihannya bisa menjadi nilai plus bagi masyarakat dan pegawai. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang juga menyediakan tempat sampah di beberapa lokasi.

Terkait dengan fasilitas fisik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang menuturkan:

“Fasilitas fisik di kantor kami menurut saya sudah cukup memadai bisa dilihat dan diamati kalau untuk keterbatasan wilayah kantor membuat ruang pelayanan bisa dikatakan sempit tetapi kami akan berusaha membuat masyarakat nyaman untuk masyarakat yang mengantri juga, ruang tunggu walaupun diluar tapi kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat masyarakat nyaman dan fasilitas lain seperti toilet juga sudah tersedia kebersihan lingkungan kantor juga kami jaga betul kami berharap masyarakat bisa merasakan kenyamanan ketika mereka ke sini”.

Selanjutnya terkait dengan peralatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, seorang Informan bagian pelayanan Akta perkawinan menuturkan sebagai berikut:

”Peralatan penunjang untuk pelayanan Akta perkawinan

menurut saya sudah cukup baik. Selain ruangan dengan fasilitas yang memadai untuk melakukan pelayanan, tapi saya berharap ruang saya ber AC. disini kami juga memanfaatkan komputer untuk kegiatan administrasinya, sehingga kami punya data base masyarakat secara detail dan rapi.”

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa peralatan yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang masih kurang lengkap. Pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang telah berupaya menyediakan peralatan demi kenyamanan masyarakat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang memiliki ruangan dengan fasilitas yang kurang memadai tetapi untuk komputer yang digunakan menyusun data masyarakat sudah cukup baik.

Selain itu menurut dalam pengukuran dimensi *Tangible* tersebut perlu mempertimbangkan dua perspektif yakni aktor sebagai penyedia layanan dan masyarakat selaku objek layanan (Septiandini, 2020, hal.124).

2. Realibility (Kehandalan)

Kehandalan merupakan tuntutan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai di

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik. Setiap aparatur berkompotensi agar mendapatkan prestasi yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan pengetahuan para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang mengungkapkan sebagai berikut:

“Pengetahuan para pegawai yang memberikan pelayanan Akta perkawinan di kantor kami tentunya sudah memadai. Walaupun hanya dikerjakan sendiri oleh bapak SS beliau sudah berpengalaman untuk melakukan tugas tersebut. Akan tetapi karena beliau sudah lanjut usia sebentar lagi pensiun, terkadang suka pikun. Ya...kami berupaya memberikan yang terbaik pada masyarakat, karena itu kami juga berupaya untuk menempatkan pegawai yang betul-betul berkualitas. Salah satunya ya tadi, memiliki pengetahuan yang memadai terhadap tugas yang akan diembannya”.

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan Akta perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

memiliki pengetahuan yang memadai dan berpengalaman serta sudah berpengalaman untuk melakukan tugas tersebut.

Selanjutnya, seorang informan yang menerima pelayanan dalam pembuatan Akta perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang menuturkan sebagai berikut:

“Pengetahuan mereka menurut saya cukup baik, buktinya mereka bisa memberikan pelayanan sesuai kebutuhan kami. Saya yakin ya, dilihat dari cara kerja mereka, mereka sudah terbiasa mengurus pembuatan Akta perkawinan. Cuma terkadang ada salah dalam penyusunan berkas dan membingungkan kami terkadang saya juga melihat pekerjaan mereka ketika menunggu seperti ini”.

Wawancara di atas menunjukkan bahwa para pegawai yang memberikan pelayanan Akta perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang memiliki pengetahuan yang memadai serta telah terbiasa mengerjakan tugas tersebut, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain faktor pengetahuan yang diperlukan, dalam pelayanan faktor kelembagaan dalam menciptakan keandalan dalam pelayanan merupakan faktor penentu (Arifin, 2020, Hal.197).

3. Responsivess (ketanggapan)

Penerapan Prinsip Responsivitas atau *Responsiveness* adalah merupakan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat. Kesediaan yang dimaksud tentu tidak kesediaan yang dilakukan secara sadar dan tidak karena merasa terpaksa. Respon yang didasarkan pada kesadaran dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pihak penerima layanan. Dari ketiga jenis fungsi pemerintahan tersebut, tampaknya fungsi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi semakin menonjol dan banyak mendapat sorotan publik, karena masih terdapat sejumlah kelemahan yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintahan daerah masih belum optimal. Padahal, untuk menyelenggarakan pelayanan yang optimal, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik yang optimal.

Kejelasan aparatur pelayanan publik merupakan keberadaan dan kepastian aparatur yang berwenang dan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian apabila ada keluhan, persoalan, sengketa atau tuntutan dari masyarakat dalam

pelaksanaan pelayanan. Terkait dengan kejelasan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian apabila ada keluhan, persoalan, sengketa atau tuntutan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan Akta perkawinan, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang menuturkan:

“Jika ada keluhan maupun persoalan terkait penyelesaian pembuatan Akta perkawinan biasanya kami selesaikan secara baik-baik, kita berusaha membicarakannya dengan yang bersangkutan. Pada prinsipnya kami berusaha bekerja sebaik mungkin sehingga masyarakat senang dengan hasil kerja kami. Karena itu, sejauh ini belum ada masalah serius terkait tuntutan, kritik atau komplain dari masyarakat. Terkadang memang terjadi kekeliruan dalam pengetikan nama, tetapi itu jarang terjadi, dan kami siap mengoreksinya.”

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang telah menerapkan kejelasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan memberikan respon yang baik terhadap setiap keluhan maupun persoalan terkait penyelesaian pembuatan Akta perkawinan. Oleh karena itu, sejauh ini

belum ada masalah serius terkait tuntutan, kritik atau komplain dari masyarakat terkait dengan pelayanan Akta perkawinan .

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan adalah sebuah bentuk tanggung jawab aparatur pelayanan publik yaitu kejelasan wewenang dan kewajiban aparatur sebagai penyelenggara pelayanan dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Terkait dengan sejauhmana tanggung-jawab pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan , seorang informan yang menerima pelayanan dalam pembuatan Akta perkawinan di kantor tersebut menuturkan:

“Ya menurut saya sejauh ini petugas kurang berusaha semaksimal mungkin untuk bertanggung-jawab atas tugas dan pekerjaan mereka. Hal ini ditunjukkan mereka kurang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat”.

Selanjutnya, seorang informan lainnya juga mengungkapkan jawaban serupa berikut ini:

“setahu saya tanggung-jawab mereka kurang baik, mereka berusaha mengerjakan lebih baik kali ya, tapi mungkin saja mereka belum mengerjakan tugas mereka

dengan maksimal, ya ini terlihat dari sikap mereka yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, menyelesaikan pencetakan Akta perkawinan lama sekali tetapi mereka mau memperbaiki kekeliruan jika akta yang telah dicetak ternyata ada data yang salah”.

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa tanggung-jawab petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan kurang baik. Hal ini ditunjukkan mereka dengan kurang memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada masyarakat, tapi menurut pengamatan peneliti untuk keramahan sudah cukup baik tapi peneliti melihat tergantung orang yang datang. Baiknya petugas bersedia untuk memperbaiki kekeliruan dalam pencetakan Akta perkawinan walaupun harus ditunggu lagi dalam penyelesaian.

Terkait dengan sejauhmana tanggung-jawab pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang, seorang informan, staf bagian pelayanan masyarakat menuturkan:

”Kami berupaya bekerja sebaik mungkin sebagai wujud tanggung-jawab kami terhadap pekerjaan, walaupun kelihatannya membuat Akta perkawinan itu mudah, tapi tetap saja kami harus hati-hati dan teliti dalam bekerja, dengan

begitu kekeliruan data bisa diminimalisir”

Wawancara di atas menunjukkan bahwa tanggung-jawab pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang cukup baik. Tetapi hal ini kurang didukung dengan kurang kehatia-hatian dan ketelitian mereka dalam membuat Akta perkawinan sehingga masih salah dalam pendataan .

Kemampuan aparatur pelayanan publik meliputi kemampuan secara teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode dan teknik serta peralatan yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya serta kemampuan untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan tugas dan mampu untuk memahami kompleksitas organisasi dan penyesuaian bidang unit kerja masing-masing ke dalam organisasi. Terkait dengan kemampuan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan , seorang staf yang terkait didalam pelayanan pembuatan Akta perkawinan di kantor tersebut menuturkan:

“Secara umum saya rasa kemampuan pegawai di sini sudah bagus. Para petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam hal memanfaatkan semua peralatan

yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya, misalnya penggunaan komputer maupun mesin ketika manual. Selain itu, tiap petugas juga mampu bekerja sama dengan baik dan menyemangati satu sama lain, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan. Para pegawai juga sudah mampu memahami ritme kerja di sini dengan segala masalah yang terkadang terjadi, sehingga ya boleh dikata kemampuan mereka sudah cukup baik”.

5. Emphaty (Empati)

Emphaty (Empati) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen atau masyarakat, Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon. seorang Informan yang menerima pelayanan dalam pembuatan Akta perkawinan di kantor tersebut menuturkan sebagai berikut:

“Petugas melayani dengan sikap ramah, bertanya pas kita masuk ke tempat pelayanan akta perkawinan, kita di berikan air minum tidak melihat kaya atau miskin semua dilayani dengan sama, tetapi terkadang saya melihat di mana pun kita berada jika punya orang terdekat di sebuah tempat pelayanan pasti di dahulukan, kita tidak bisa juga komentar karena kita kadang juga seperti itu ya”

Dan ini wawancara bersama pegawai yang penulis liat ini sama dengan apa yang di

ceritakan oleh Informan.

“ kami sudah memaksimal kan pelayanan kami supaya diterima baik oleh masyarakat tapi kita tau terkadang masyarakat susah juga dipahami karena tidak semua manusia sama hatinya, dalam pelayanan akta perkawinan ini kami sudah memberikan syarat waktu mereka datang, tinggal dilengkapi saja, mereka bertanya kami jawab”

Disini penulis melihat bahwa empati di bagian pelayanan Akta Perkawinan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah baik. Dan harus semakin ditingkatkan supaya masyarakat merasa nyaman saat meminta pelayanan di Dinas dan merasa bahwa mereka layak mendapatkan pelayanan yang setara tanpa Diskriminasi. Ada beberapa hal yang peneliti temukan juga disaat penelitian yaitu, kurangnya pembuatan akta perkawinan juga disebabkan banyaknya masyarakat melaksanakan perkawinan adat dibandingkan melaksakan pernikahan digereja. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang bertugas dalam bidang pelayanan Publik yang Berkenaan dengan administrasi Kependudukan yaitu pencatatan peristiwa penting termasuk mencatat perkawinan masyarakat non muslim, kurangnya pembuatan akta

perkawinan di kabupaten Sintang menurut wawancara peneliti dengan masyarakat dikarenakan kurangnya pemuka agama digereja- gereja di desa mereka. Tetapi setelah peneliti amati ternyata juga disebabkan oleh syarat pernikahan gereja yang banyak dan berbelit-belit syarat dan ketentuan yang harus dilengkapi oleh kedua pasangan, jika ingin melaksanakan pernikahan digereja. Maka dari itu masyarakat yang kurang pengetahuan dan malas untuk melakukan pernikahan di gereja. Hal ini tentunya sangat bertentangan dengan persyaratan pembuatan akta perkawinan yang ditentukan oleh Pencatatan Sipil salah satunya persyaratan Pernikahan dilaksanakan digereja dan atas persetujuan (pastur/romo).

E. PENUTUP

Simpulan

1. Tengibles (berwujud) yaitu fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang masih kurang memadai. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang kurang menyediakan fasilitas fisik yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman dalam jumlah yang cukup

banyak dan tetapi seperti toilet yang senantiasa dijaga kebersihannya, dan juga peralatan pendukung yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan Akta perkawinan kepada masyarakat masih bisa dikatakan cukup baik.

2. Realibility (kehandalan) yaitu kualitas sumber daya manusia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang cukup baik. Hal ini diketahui berdasarkan penilaian kualitas sumber daya manusia yang dinilai cukup baik pada indikator *competence* (kompetensi), *credibility* (kredibilitas), kejelasan aparatur pelayanan publik, tapi kedisiplinan aparatur pelayanan publik harus bisa lebih baik lagi, tanggung jawab aparatur pelayanan publik ditingkatkan, kemampuan aparatur pelayanan publik harus bisa di handalkan dan mampu bekerja, kecepatan aparatur pelayanan publik, keadilan aparatur pelayanan publik, serta kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan publik.
3. Responsivess (ketanggapan) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, Katanggapan

aparatur pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang harus ditingkatkan agar bisa terselenggarakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu dengan adanya kepastian aparatur yang berwenang dan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian apabila ada keluhan dan persoalan. respon petugas terhadap kritikan penerima layanan dan indikator respon petugas terhadap kesulitan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan harus bisa di tampung.

4. Assurance (jaminan) dalam bentuk Keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan Akta perkawinan masih adanya diskriminasi bagi penerima layanan jika ada kerabat atau klien maka akan di lakukan terlebih dahulu sehingga dimensi keadilan masih kurangbaik.
5. Emphaty (Empati) kepedulian dan sikap perhatian serta ramah kepada masyarakat membuat nilai baik dari penilaian empati bagi pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sintang termasuk di

bagian pelayanan akta perkawinan. Semoga selalu di tingkatkan lagi agar masyarakat menjadi lebih nyaman ketika meminta pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan Akta perkawinan menjadi lebih baik lagi. Hal ini dapat dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang misalnya dengan terus meningkatkan kualitas pegawai maupun melengkapi sarana prasarana serta fasilitas fisik yang lebih memadai.
2. Para petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pribadinya baik dengan meningkatkan kompetensi dengan mengikuti sejumlah pelatihan maupun terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

3. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan akta perkawinan, hendaknya pimpinan dapat memberikan penghargaan kepada pada bawahannya yang berprestasi dalam menjalankan tugas-tugasnya sehingga akan memberikan semangat bagi para bawahan untuk menjalankan kinerja yang diembannya. Dan pimpinan perlu meningkatkan bimbingan dan pembinaan untuk memaksimalkan perilaku bawahan demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga peran dan kinerja dalam upaya pemenuhan pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dan lebih di utamakan.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan penelitian tentang topik ini diharapkan agar mereka dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan metode yang berbeda, yakni penelitian kuantitatif maupun penelitian gabungan antara kuantitatif dengan kualitatif.

F. REFERENSI

- Arifin, A. 2020. “ Efektivitas Implementasi Penanggulangan Bencana Kabuat Asap di Kota Pontianak.” JPASDEV : Journal of Public Administration and Sociology of Development 1, N0.2 (2020) : 197-198. doi.: <http://dx.doi.org/10.2648/jpasdev.v1i2.43654>
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kencana, Inu 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kumrotomo, Wahyudi.2007 *Etika Administrasi Negara*. Jakart: Rajawali Pers
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonsia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, J.Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura*. 2018. Pontianak
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pengajar
- Septiandini, Rikka. 2020. “ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas PEnanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. “ JPASDEV : Journal of Public Administration and Sociology of Development 1, N0.2 (2020) : 124-125. doi.: <http://dx.doi.org/10.2648/jpasdev.v1i2.43466>