

PELAYANAN KEPENDUDUKAN AKTA KELAHIRAN ISTIMEWA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Oleh:
JULFITRIANDI
NIM. E01109067

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

e-mail: Namanyazulfitriandi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan yang diberikan DISDUKCAPIL Kota Pontianak masih belum maksimal mengenai intensitas pelaksanaan sosialisasi mengenai syarat kejelasan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, kurangnya daya tanggap dari aparat dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat, minimnya pelaksanaan hubungan komunikasi, kesanggupan serta kepedulian dari aparat di dalam memberikan pelayanan. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teori Napitupulu (2007:172) tentang dimensi pelayanan prima yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Akta Kelahiran Istimewa, terlihat masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari 3 aspek yang dapat menilai suatu kualitas pelayanan: 1) Reliabilitas (Kehandalan) pelayanan masih sangat jauh dari yang diharapkan. Hal tersebut dapat dinilai dari masih rendahnya SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa 2) Responsif (Daya Tanggap) pelayanan masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari belum maksimalnya kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. 3) Empati (Kepedulian) pelayanan masih lemah. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya kepedulian dari petugas dalam mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat yang meminta pelayanan akta kelahiran istimewa. Hal ini, menunjukkan aparat birokrasi kurang mampu mewujudkan visi dan misi organisasi dari aturan yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan kepada publik khususnya pelayanan akta kelahiran istimewa. Saran dari penelitian ini adalah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak harus lebih meningkatkan aspek reliabilitas, responsif dan empati pelayanan yang berkualitas didalam penerbitan akta kelahiran istimewa agar kedepan kepuasan pelayanan masyarakat bisa terpenuhi.

Kata-kata kunci : Pelayanan Kependudukan, Akta Kelahiran Istimewa

Abstract

This research is aimed to describe the quality of service publication certificate of special birth in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pontianak City. The problem that happened related to the service DISDUKCAPIL Pontianak in not maximum of the intensity socialization implementation on the terms of clarity standard operational procedure (SOP) service, minus catch from the officer to give birth certificate on human service, minuse of the communication relationship and caring from the officer to give the service. The kinds of research using theory Napitupulu (2007:172) about dimention service is reliability, responsiveness, emphaty.

The result showed that certificate special birth is not accordance with the hope society. We can see from 3 aspect determain of quality service : 1) Reliability the service in accordance with the expected, it can bee seen from the minimum service standard operational procedure (SOP) into services certificate special birth. 2) Responsiveness the service still less, it can be seen from work officer not to give the fast response, exact and perceptive. 3) Emphaty the service is weak, it can be seen from the lack concern from the officer to listen the complaint that in the proposed by the people who asked the certificate special birth. From the shows less the

vision and mission of the rules set in giving certificate special birth. The suggestion from this research is side Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pontianak City must be batter to increase the aspect reliability, responsiveness and emphaty service that quality into publication certificate special birth can be batter to give the best service to human.

Keywords : Population Service, Special Birth Certificate

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut langganan. Di bidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar, karena menyangkut kepentingan umum atau kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Dalam rangka mengantisipasi tantangan ke depan menuju kondisi yang diinginkan, Kota Pontianak sebagai daerah yang perlu terus menerus mengembangkan peluang dan inovasi agar tidak jauh tertinggal ke belakang. Meningkatnya pertambahan jumlah penduduk di Kota Pontianak, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar tetap eksis dan unggul melaksanakan pelayanan terhadap

masyarakat, sesuai dengan visi dan misi yang sudah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai suatu instansi yang berwenang melakukan pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil. Akta-akta Catatan Sipil tersebut antara lain: Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Perceraian (bagi mereka yang beragama selain Islam), Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak (Renstra 2013:12).

Akta kelahiran adalah bukti surat dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Dalam penggolongannya, Akta kelahiran ada 3 jenis, yaitu akta kelahiran umum, Akta Kelahiran Istimewa dan akta kelahiran dispensasi. Akta kelahiran umum adalah akta kelahiran yang diperoleh sebelum lewat batas waktu pelaporan peristiwa kelahiran. Batas waktu pelaporan ialah 60 (enampuluh) hari kerja sejak peristiwa kelahiran, kecuali untuk Warga Negara Asing adalah 10 (sepuluh) hari kerja sejak peristiwa kelahiran. Akta kelahiran istimewa adalah akta yang diterbitkan

husus bagi orang-orang yang sejak dulunya sudah diwajibkan membuat Akta-Akta Catatan Sipil, yang pada saat ini terlambat pencatatannya (sudah melewati batas waktu yang ditentukan), yaitu bagi Warga Negara Indonesia keturunan Asing (Kecuali keturunan India dan Arab) dan Warga Negara Asing. Cara penerbitan Akta Kelahirannya harus melalui sidang Pengadilan Negeri. Berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri tersebut maka diterbitkanlah Akta Kelahiran Istimewa oleh kantor Catatan Sipil. Akta kelahiran dispensasi atau yang lebih familiar disebut dengan akta kelahiran tambahan oleh Dispenduk adalah Akta Kelahiran yang diperoleh melalui dispensasi dari Menteri Dalam Negeri. yang dimaksudkan dispensasi ini ialah penyelesaian Akta Kelahiran yang terlambat bagi Orang-Orang Indonesia Asli yang lahir dan belum memiliki Akta Kelahiran sampai batas waktu 31 Desember 1985.

Hasil data dan fenomena tersebut, dapat ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut :

a. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Kota Pontianak yang belum memiliki akta kelahiran, terutama masyarakat kurang mampu dan marginal karena berbagai alasan seperti tidak tahu prosedur pengurusannya, prosesnya berbelit-belit, lama, biayanya mahal dan

banyak punglinya. Hal tersebut mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat Kota Pontianak dalam kepengurusan akta kelahiran khususnya akta kelahiran umum, sehingga masih banyak masyarakat yang mengurus akta kelahiran istimewa.

b. Daya tanggap dari aparat dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat yang dilayani belum dilakukan secara mudah, cepat, tepat dan susah dipahami dan susah dilaksanakan oleh masyarakat, sehingga keinginan masyarakat untuk membuat akta kelahiran istimewa.

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian sehingga penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini perlu dirumuskan permasalahannya sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Istimewa Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?

3. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengkaji reliabilitas pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

b. Untuk mengkaji responsif pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

- c. Untuk mengkaji Empati pelayanan penerbitan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

4. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah sumbangan Program Studi Ilmu Administrasi Negara khususnya Kajian Manajemen Publik, berkaitan dengan kualitas pelayanan prima yang menekankan pada aspek *Reliabilitas*, *Responsif* dan *Empati* dalam pelayanan publik.
- b. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak pada umumnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di dalam penerbitan akta kelahiran istimewa agar kedepannya dapat lebih maksimal.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

a. Pelayanan Publik

Pemahaman pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi merupakan wujud dari fungsi aparat birokrasi sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dapat dipertegas bahwa maksud dari *public service* tersebut adalah demi untuk mensejahterakan masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut Widodo (2001:269) mengartikan "pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Selanjutnya Moenir, (2005:270), menyatakan "pelayanan publik yang professional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Ciri-cirinya yaitu: efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian serta keterbukaan (transparan), efisiensi, ketepatan waktu, responsif dan adaptif".

Berkaitan dengan pelayanan publik sebagaimana digambarkan tersebut, dapat ditelaah bahwa pelayanan publik merupakan perwujudan dari fungsi.

b. Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan akta kelahiran tidak terlepas dari peranan Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang yang berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan Bupati dengan dibantu instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberi perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan serta peristiwa yang dialami Penduduk Indonesia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan umum berpedoman asas mandiri, jujur, adil, kepentingan umum kepastian hukum, tertib penyelenggara pemilu, keterbukaan, proporsionalitas, efisiensi, profesionalitas, akuntabilitas dan efektifitas, (Thoah: 2008:35).

Zethaml (dalam Widodo, 2001:275) mengemukakan pelayanan publik meliputi beberapa indikator, yaitu:

- 1) Rasionalitas pelayanan, yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur/tata cara pelayanan; persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif;
- 2) Transparansi pelayanan, yaitu prosedur/tatacara persyaratan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif proses pelayanan wajib diinformasikan secara

terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

- 3) Tanggung jawab pelayanan, yaitu prosedur tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

Sebagai tuntutan pemecahan masalah pelayanan publik secara teoritis diprediksi ada beberapa indikator pengaruh untuk kasus ini. Hal tersebut penting dan menjadi langkah awal yang menentukan, tetapi fleksibel. Artinya tidak harus menjadi patokan, namun sebagai suatu kajian yang dilakukan secara teoritis terhadap kasus tersebut. Dengan demikian, meskipun perhatian diarahkan pada indikator tertentu, tidak menutup kemungkinan untuk menyelusuri setiap variabel lain yang memberi sumbangan pengaruhnya.

c. Dimensi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Agenda perilaku pelayanan sektor publik, (Widodo: 2001:87).

Pelayanan publik mengarah kepada ukuran kualitas kepuasan masyarakat. Menurut Napitupulu, (2007:172), ada tiga dimensi pelayanan prima, yaitu:

- 1) *Realibility*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- 2) *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- 3) *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Berdasarkan pernyataan Napitupulu mengenai pelayanan prima, dapat ditelaah bahwa pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara.

d. Penyelenggaraan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dianggap sebagai suatu instansi yang berwenang melakukan pencatatan dan penerbitan Akta-akta Pencatatan Sipil. Akta-akta Pencatatan

Sipil tersebut antara lain: a. Akta Kelahiran, b. Akta Kematian, c. Akta Perkawinan dan Perceraian (bagi mereka yang beragama selain Islam), d. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak (Renstra, 2013: 12).

Perceraian (bagi mereka yang beragama selain Islam), d. Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak (Renstra, 2013: 12).

Penyelenggaraan kegiatan pencatatan sipil terutama Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, menurut Swastika (2011:9), meliputi:

- 1) Akta kelahiran daftar umum, yaitu kelahiran yang didaftarkan dan dicatatkan dalam batas waktu pelaporan selambat-lambatnya 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran
- 2) Akta kelahiran daftar istimewa, yaitu laporan kelahiran telah melampaui batas waktu pelaporan 60 hari kerja sejak tanggal kelahiran
- 3) Akta Kelahiran daftar tambahan, yaitu pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran bagi WNI keturunan/non peribumi yang sesuai dengan penetapan Pengadilan Negeri
- 4) Pencatatan pelaporan kelahiran Luar negeri, yaitu bagi WNI yang peristiwa kelahirannya terjadi di Luar negeri dilakukan setelah yang bersangkutan kembali di Indonesia dan kepada yang bersangkutan diberikan surat keterangan sebagai tanda bukti pelaporan kelahiran.

Penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan) dan kedisiplinan. Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus sesuai dengan standard atau mekanisme akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan mengungkapkan Masalah pelayanan akta kelahiran daftar umum, dengan indikator reliabilitas, responsif dan empati. Informan dalam penelitian ini yaitu: 1) Kepala Dinas, 2) Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 3) Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, 4) Petugas Pelayanan Akta Kelahiran Istimewa, masyarakat yang mengurus akta kelahiran istimewa. Teknik pemilihan subjek penelitian digunakan dengan teknik bertujuan (*purposive*) maksudnya penentuan subjek penelitian diambil kepada orang-orang yang banyak mengetahui permasalahan atau yang

terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data kualitatif yang diperoleh dengan melakukan wawancara, mendokumentasikan beberapa obyek yang menjadi bahan penelitian.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Reliabilitas Pelayanan

Reliabilitas atau keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Ada pula yang mendefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, kredibilitas organisasi dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan Akta kelahiran istimewa, yaitu:

Untuk mengurus prosesnya membuat akta kelahiran cukup panjang, sehingga memakan waktu cukup lama,

saya enggan untuk mengurus sendiri. Urusan tersebut saya serahkan kepada salah seorang petugas dengan kerelaan memberikan uang balas jasa. Menurut saya ini keadaan seperti ini sudah menjadi rahasia umum, di samping bisa memberikan tambahan pendapatan kepada yang bersangkutan, dia mengetahui seluk-beluk untuk urusan tersebut. Apabila saya urus sendiri pelayanannya cukup berbelit-belit, nanti saya akan rugi waktu, biaya, dan tenaga.

Berdasarkan pernyataan masyarakat tersebut menunjukkan kondisi pelayanan yang sengaja diciptakan berbelit-belit apabila tidak ada uang pelicin. Kalau bisa diperlambat kenapa harus dipercepat, sehingga masyarakat pengguna jasa akta kelahiran istimewa enggan untuk mengurus sendiri keperluannya. Oleh karena itu, maka masyarakat pengguna jasa yang ingin urusannya menjadi lancar harus memberi uang tambahan sebagai ucapan terima kasih untuk memperoleh prioritas dalam pelayanan. Kondisi demikian, banyak yang diterjemahkan secara keliru oleh Petugas maupun pengguna jasa, sehingga ini akan memberikan image yang negatif terhadap Petugas maupun instansi tersebut di mata masyarakat. Kesan negatif dari sikap dan tindakan petugas pelayanan di mata masyarakat bahwa petugas pelayanan belum menjalankan kewajibannya sebagai

seorang abdi terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik.

Mengenai prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti diungkapkan oleh masyarakat yang mengurus Akta kelahiran istimewa, menyatakan:

Berurusan dengan birokrasi melalui prosedur yang sudah ditetapkan kesannya masih lamban, makipun sudah dipersiapkan prosedur tetap untuk memberikan layanan tersebut, dengan cara memasang pengumuman di ruang pelayanan. Namun untuk memperlancar urusan tersebut harus ada uang pelicin, meskipun prosedurnya telah dilalui. Ada uang urusan lancar, tidak ada uang urusan jadi lamban..

Pernyataan dari masyarakat tersebut, semakin membuktikan kecenderungan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku petugas pelayanan dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna jasa khususnya pelayanan Akta kelahiran istimewa. Hal ini, dapat merugikan pihak masyarakat pengguna jasa sebagai pengguna layanan. Kerugian yang ditimbulkan oleh masyarakat pengguna jasa tersebut, yaitu rugi waktu karena harus melalui prosedur atau berbagai macam persyaratan. Apabila tidak diurus melalui

calo dan biaya yang membengkak karena harus mengeluarkan uang lebih sebagai balas jasa.

Reliabilitas pelayanan akta kelahiran istimewa ini mencerminkan kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak untuk memberikan apa yang dijanjikan dengan andal dan tepat serta akurat, dengan mampu memberikan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar. Dimensi ini merujuk pada kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai seperti yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan (konsisten) serta akurat, seperti mengetahui cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan ke nasabah, dapat menyampaikan janji pada nasabah dengan tepat, dan sudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar kepada nasabah atau masyarakat yang mengurus akta kelahiran istimewa.

2. Responsif Pelayanan

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat/responsif. Agar mampu bersikap responsif, maka kita perlu menampilkan sikap positif serta mengambil langkah dengan segera untuk membantu pelanggan, dan memenuhi kebutuhan mereka.

Dari hasil wawancara, kepada masyarakat yang diberikan pelayanan mengurus akta kelahiran istimewa, mengatakan bahwa:

Petugas dalam memberikan pelayanan Akta kelahiran istimewa terlihat masih adanya yang bertindak di luar aturan yang telah ditetapkan dan tidak ada koordinasi yang baik dalam penerapan aturan, sehingga terjadi multi interpretasi dalam menjalankan kewenangan yang dimiliki oleh petugas tersebut. Adanya tindakan penyalahgunaan wewenang tersebut masyarakat merasa dirugikan dalam proses pelayanan.

Realitas responsif pelayanan tersebut, menunjukkan lemahnya kontrol yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang, sehingga petugas di tingkat bawah dapat bertindak di luar batas kewenangan yang ada berdasarkan aturan yang ditetapkan. Bentuk penyalahgunaan wewenang yang berdampak terjadinya tindakan menyimpang dari aturan adalah penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh orang yang memiliki suatu kewenangan tertentu yang bekerjasama dengan pihak lain dengan cara sogok menyogok, suap, mengurangi standar spesifikasi atau volume dan penggelembungan dana (*mark up*). Ini sifatnya non politis, biasanya dilakukan

oleh pejabat level bawah yang tidak terlalu tinggi kedudukannya. Begitu pula terhadap masyarakat yang mengalami masalah seperti ini merasa enggan untuk mengungkap kasus tersebut melalui proses hukum karena belum berjalannya dengan baik sistem hukum yang kita miliki.

Responsif petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pontianak, dapat dilihat hasil wawancara kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan pencatatan akta kelahiran istimewa, mengatakan, bahwa:

Petugas tersebut belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jasa dalam proses pelayanan, terutama mengenai biaya yang harus dikeluarkan sebagaimana diatur dalam peraturan Daerah. Hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik di dinas ini dapat dinilai masih rendahnya respon petugas pelayanan terhadap kebutuhan informasi yang diperlukan oleh masyarakat pengguna jasa.

Upaya yang telah dilakukan oleh peyugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak selama ini belum dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, karena apa yang disosialisasikan kenyataannya tidak sesuai di lapangan, sehingga besarnya jarak yang terjadi. Jarak (*gap*) yang terjadi merupakan gambaran pelayanan yang

memperlihatkan keterbukaan informasi terhadap masyarakat belum sungguh-sungguh dilakukan.

Ketidaktransparannya informasi khususnya mengenai biaya pengguna jasa Pencatatan akta kelahiran istimewa tersebut, sehingga menyebabkan pihak pengguna jasa berada pada posisi yang dirugikan.

3. Empati Pelayanan

Aspek ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Strategi tindakan yang dapat dilakukan antara lain adalah mendengarkan secara aktif pesan yang disampaikan masyarakat, menempatkan diri anda dalam posisi mereka dan merespon secara tepat guna menjawab keinginan yang menjadi perhatian masyarakat yang dilayani.

Hasil wawancara dari masyarakat yang diberikan pelayanan akta kelahiran istimewa, dikutip dari wawancara tersebut, mengatakan bahwa:

Saya datang mengurus akta kelahiran istimewa anak saya yang pertama. oleh petugas dijanjikan selesai dua tiga hari tapi kenyataannya belum selesai bahkan sampai sepuluh hari dengan alasan tidak masuk akal, atasan yang tidak ada untuk menandatangani. Saya rugi waktu serta biaya dan anehnya petugas

tersebut merasa tidak bersalah karena dia cukup memberikan informasi belum selesai dan saya disuruh menunggu.

Pernyataan tersebut, menunjukkan pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak ini tidak tepat waktu, karena faktor rendahnya tingkat tanggung jawab petugas pelayanan. Hal ini, tercermin dari sikap dan tindakan serta perilaku petugas yang enggan menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, dan suka menunda-nunda pekerjaan dengan alasan yang tidak masuk akal. Ini berarti belum diterapkannya prinsip pelayanan yang cepat disebabkan, karena petugas pelayanan belum jelas memahami aturan dan mengetahui tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan terjadi keterlambatan. Lambatnya petugas pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan terlihat dari banyaknya berkas-berkas pengguna jasa yang menumpuk di meja petugas tetapi belum diselesaikan, sehingga petugas megulur-ulur waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai yang telah dijanjikan pada pengguna jasa.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus akta kelahiran istimewa yang dilakukan oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dinilai masih

rendah. Rendahnya respon petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna jasa yang masuk merupakan indikasi rendahnya tanggung jawab petugas itu sendiri terhadap tugas yang dipikulnya. Tingginya prosentase jawaban informan terhadap kurangnya daya tanggap petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat diperkuat oleh hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus akta kekahiran istimewa, mengatakan bahwa:

Saya merasa kapok untuk mengurus sendiri permohonan pencatatan akta kelahiran istimewa, karena lambat sekali diselesaikannya dan banyak pengorbanan yang keluar seperti; uang, waktu, biaya, kesabaran jadi hilang, pikiran menjadi tidak tenang. Untuk mengurus akta selanjutnya nanti saya akan menggunakan calo, cukup dengan memberi jasa pelayanan Rp. 50.000, urusan akan cepat selesai dan pengorbanan tidak banyak keluar daripada urus sendiri.

Pernyataan masyarakat di atas, mengenai daya tanggap petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan pengguna jasa, menunjukkan rendahnya kesadaran petugas pelayanan atas tanggung jawabnya sebagai orang yang diberi julukan abdi masyarakat. Kondisi yang demikian, rakyat merasa dirugikan sebab hal tersebut kurang benar-benar direalisasikan yang tercermin dari sikap dan tindakan serta perilaku

petugas dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan juklak, sehingga berindikasi pada lemahnya tanggung jawab Petugas terhadap pekerjaannya.

D. SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis mengenai pelayanan kependudukan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dari indikatornya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Reliabilitas pelayanan akta kelahiran istimewa, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, belum menunjukkan pelayanan yang terpercaya. Hal tersebut, terjadi karena, rendahnya kesadaran petugas pelayanan dalam menegakkan aturan yang ditetapkan sebagai pedoman dalam mewujudkan misi organisasi secara keseluruhan, sehingga berindikasi adanya tindakan-tindakan yang menyimpang.
2. Responsif pelayanan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, belum menunjukkan pelayanan yang tepat dan cepat, seperti tidak

konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan akta kelahiran istimewa kepada masyarakat. Hal ini, menunjukkan disiplin petugas pelayanan terhadap ketentuan waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dinilai masih rendah, karena sanksi secara normatif tentang penerapan pelayanan publik secara tegas belum memuat sanksi bagi petugas yang melakukan pelanggaran terhadap proses pelayanan.

3. Empati pelayanan akta kelahiran istimewa yang diwujudkan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, belum menunjukkan pelayanan yang penuh perhatian. Hal tersebut menunjukkan petugas pelayanan belum secara maksimal menjalankan tugas untuk melayani pengguna jasa dengan tekad dan kesanggupan dalam mentaati, melaksanakan, dan mewujudkan misi organisasi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab serta belum mencerminkan sikap yang ramah dan sopan terhadap masyarakat.

E. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dalam penelitian ini dapat diberikan saran

atau rekomendasi sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan reliabilitas pelayanan akta kelahiran istimewa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak perlu ditingkatkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, terutama mengenai masalah kemudahan pelayanan, memberikan pelayanan yang sesuai, keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, baik dilihat dari keahlian maupun keterampilan.
2. Untuk meningkatkan responsif pelayanan yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, maka perlu dilakukan komunikasi dalam bentuk mensosialisasikan aturan kepada *stakeholders* yang telah dilaksanakan lewat media baik cetak maupun elektronik, jalan memasang atau menempel ketentuan dan prosedur pelayanan di loket-loket pelayanan dan petugas memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jasa layanan. Cara atau jalan lain yang dapat ditempuh untuk mensosialisasikan aturan tersebut.
3. Dalam rangka meningkatkan empati pelayanan, maka perlu adanya konsistennya petugas terhadap memberikan pelayanan, dengan

penyatuan pikiran dan perkataan yang bermuara kepada tindakan, sehingga aturan yang telah ditetapkan tidak dijadikan simbol saja, akan tetapi benar-benar harus direalisasikan secara faktual dalam pelayanan. Dengan demikian, masyarakat pengguna jasa dapat menikmati pelayanan dari petugas pelayanan birokrasi secara efisien, tanggap, dan akuntabel.

F. REFERENSI

1. Buku-Buku

- Albrow, Martin. 2006. *Praktek Birokrasi*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Faisal, Sanapiah. 2002. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- HandokoHani, T. 2008, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BCSE.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Grasindo.
- Hayati. 2012. *Pelayanan Surat Waris di Kelurahan Parit Tokaya Kecamatan Pontianak Selatan*. Pontianak: Fisip Untan.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.

Moenir, A.S, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: Alumni.

Ratminto, Atik S.P. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Renstra. 2013. *Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak*.

Sugiyono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Swastika, Andi. 2011. *Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan Berbagai Permasalahannya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Widjaja, A.W. 2004. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.

2. Dokumen Pemerintah:

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 Tahun 2009. Tentang *Pelayanan Publik*

Peraturan Walikota Pontianak Nomor: 27 Tahun 2008 Tentang *Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak*.



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 : Julfitriandi
 NIM / Periode lulus : E01109067 / Periode II
 Tanggal Lulus : 27 Oktober 2015
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : Namanyazufitriandi@gmail.com / 085750273957

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa *Publika*.....*) pada Program Studi *Ilmu Administrasi Negara* Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Pelayanan Kependudukan Akta Kelahiran Istimewa Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

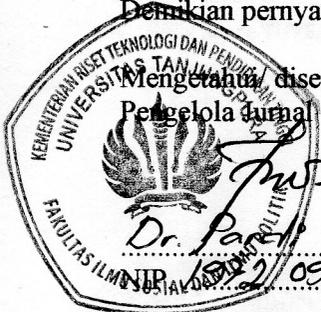
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltex*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa 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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui/ disetujui
 Pengelola Jurnal

Dr. Parip
 NIM. 181020 0212 1003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 16 Agustus 2016

Julfitriandi
 NIM. E01109067

Catatan :
 *tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)