

FAKTOR KUALITAS SDM YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Harmoko

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura

Email: mambuk_3888@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan studi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan penjelasan deskriptif mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak masih kurang dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kecepatan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dipengaruhi oleh prosedur pembuatan akta kelahiran yang panjang dan memerlukan banyak pengurusan persyaratan dari tingkat RT hingga Kelurahan. Hal ini juga yang menyebabkan masyarakat menjadi enggan untuk mengurus pembuatan akta kelahiran. Saran penulis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan akta kelahiran. Hal ini dapat dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak misalnya dengan terus meningkatkan kualitas pegawai maupun melengkapi sarana dan prasarana serta fasilitas fisik yang lebih memadai. Para petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pribadinya baik dengan meningkatkan kompetensi dengan mengikuti sejumlah pelatihan dan terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Akta Kelahiran, Sarana fisik Kantor, Sumber Daya Manusia*

Abstract

This study aims to determine the factors that influence the birth certificate of service with the study in the Office of Population and Civil Registration Pontianak . The method used in this study is a qualitative research method with a descriptive explanation regarding the birth certificate of service in the Office of Population and Civil Registration Pontianak . The results showed that the velocity in the birth certificate of service in the Office of Population and Civil Registration Pontianak is still lacking and does not meet the expectations of society . Speed in the service of the birth certificate in the Office of Population and Civil Registration Pontianak influenced by the birth certificate procedures are long and require a lot of the maintenance requirements of the neighborhood level to the Village . This is also why people become reluctant to take care of the birth certificate . Suggestions writer for the Population and Civil Registration Department Pontianak City is expected to continue to improve services birth certificate . This can be done by the Office of Population and Civil Registration Pontianak for example by continuing to improve the quality of employees and complete the infrastructure and physical facilities more adequate . The officer in the Office of Population and Civil Registration Pontianak is expected to continue to improve the quality of personal well by increasing competence by following a number of training and continue to be committed to provide optimum service to the community .

Keywords : *Birth Certificate Services, Physical Facilities Office, Human Resources*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme sistem pemerintahan, maka pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme sistem pemerintahan, yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan terdiri dari pihak penyelenggara (pegawai) dan pihak penerima layanan (masyarakat). Pelayanan Publik sangat luas lingkungannya, karena pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, untuk itu hendaknya diikuti oleh kinerja pegawai secara baik pula.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:SE/10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Pelayanan publik menetapkan pembuatan akta kelahiran merupakan jenis pelayanan yang merupakan prioritas peningkatan pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya tidak tercatat dalam akta kelahiran. Dengan tidak tercatatnya akta kelahiran, secara *de jure* keberadaannya dianggap tidak ada oleh Negara. Akibat hukumnya bahwa, anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya.

Administrasi pemerintah, selain diikat dengan ketentuan - ketentuan formal dan hubungan formal ini sangat penting artinya anak yang lahir secara administrasi didata di negara secara administrasi, dengan tercatatnya anak yang lahir secara administrasi maka akan terdapatnya data yang jelas tentang jumlah kelahiran anak, sehingga adanya data yang secara administrasi maka akan memudahkan pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam membuat kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan – permasalahan yang ada di publik, akan tetapi jika data tidak ada/ lengkap maka akan menyulitkan untuk membuat kebijakan-kebijakan publik.

Administrasi pemerintah selain dengan ketentuan yang bersifat formal kepada negara, juga dipengaruhi oleh hubungan informal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hubungan informal ini yang terjadi antara petugas dengan masyarakat dinilai positif, seandainya pelayanan yang

diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang digariskan oleh Pemerintah. Hubungan ini terjadi dengan tujuan semata-mata hanya untuk menciptakan kelancaran dalam pelayanan. Sehingga dalam pelayanan terhadap masyarakat bukan karena adanya rekayasa akan tetapi memang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dari pada aparaturnya dalam organisasi.

Dalam rangka ketertiban administrasi kependudukan dan menindak lanjuti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:SE/10/M.PAN/07/2005. Pemerintah Kota Pontianak membuat menertibkan masyarakat agar mempunyai akta, atau mewajibkan warga/masyarakat kota Pontianak pada tahun 2010 harus sudah mempunyai akta kelahiran. Adapun aturan-aturan yang telah digunakan dalam membuat akta antara lain : Peraturan Daerah yaitu Perda Nomor 4 Tahun 2006 tentang Perubahan Kedua Perda Nomor 4 Tahun 2000, tentang redistribusi pendaftaran kependudukan dan akta catatan sipil, serta Peraturan Walikota antara lain Peraturan Nomor 19 Tahun 2009, tentang Penyederhanaan Prosedur Pelayanan Akta kelahiran bagi anak yang lahir. Perwa Nomor 20 Tahun 2009 tentang dispensasi pelayanan pelayanan pencatatan akta kelahiran, Perwa Nomor 29 Tahun 2009 tentang Rensra Kota Pontianak 2010. Aturan tersebut dibuat agar semua anak yang lahir di kota Pontianak memiliki akta dan tercatat tentang kelahiran. Peraturan tersebut pada intinya untuk memotivasi masyarakat serta mengoptimalkan pelayanan serta partisipasi masyarakat untuk membuat akta kelahiran,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak merupakan instansi terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berwenang memberikan berbagai bentuk macam pelayanan administrasi kependudukan termasuklah pelayanan akta kelahiran untuk berbagai keperluan masyarakat. Berdasarkan penelitian dilapang peneliti menemukan masih ada masalah-masalah dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak antara lain :

- a. Prosedur pelayanan yang panjang dan banyak memerlukan persyaratan.
- b. Membutuhkan waktu yang lama untuk membuat akta kelahiran.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji pelayanan akta kelahiran untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pontianak. Mengingat begitu pentingnya pembuatan akta kelahiran anak sangat penting dan untuk mencegah manipulasi identitas anak.

B. PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN

Kencana dalam Sinambela (2006: 8) mendefinisikan Pelayanan Umum adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan alokasi Khusus yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak ada dana alokasi Khusus terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan (2005 : 6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto (2005:5): Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep kualitas pelayanan publik, menurut Goetsch dan Davis (1997) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Dwiyanto, dkk (2002:83) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Indonesia yaitu sarana dan prasarana dan kualitas sumber daya manusia

Dari teori diatas, penjelasan atas dua faktor diatas adalah;

1. Sarana dan prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil

yang diharapkan sesuai dengan rencana. Moenir (2006 : 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Kualitas sumber daya manusia

2. Sumber Daya Manusia

Pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan masyarakat. Tentu agar keprimaan suatu pelayanan dapat terukur bagi instansi pemberian pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam Pelayanan Publik sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sentral dan paling menentukan, tanpa SDM yang handal, penggunaan pemanfaatan sumber-sumber lainnya akan menjadi tidak efektif. Untuk mengetahui kemampuan SDM peneliti menggunakan Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan menurut Ratminto (2005: 226-227), dengan indikator sebagai berikut :

- a. Kemampuan aparatur pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki aparatur dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan data dan fakta dilapangan. Fokus penelitian ini adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis domain (domain analysis), merupakan analisis domain (bidang) dilakukan terhadap data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan deskriptif yang terdapat dalam catatan lapangan. Adapun informan dalam penelitian ini antara lain; Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yaitu Bapak Drs.Suparman, M.Si, (54 tahun), seorang Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pontianak yaitu Bapak Dedi Affandi (33 tahun) dan seorang warga bernama Misroka (29 tahun).

Tujuan penelitian ini adalah dimaksudkan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

D. FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

1. Sarana dan Prasarana Kantor yang Ada di Dinas Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Salah satu faktor yang mendukung pelayanan yang prima adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana tersebut mencakup fasilitas fisik serta peralatan yang dimiliki Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Secara rinci, kondisi sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1.1 Fasilitas fisik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Terkait dengan fasilitas fisik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Drs. Suparman M, Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menuturkan:

“Fasilitas fisik di kantor kami menurut saya sudah cukup memadai ya...bisa dilihat dan diamati ya...ruang tunggu untuk masyarakat yang mengantri juga sudah disediakan dengan jumlah cukup luas...fasilitas lain seperti toilet juga sudah tersedia...kebersihan lingkungan kantor juga kami jaga betul...kami berharap masyarakat bisa merasakan kenyamanan ketika mereka ke sini”.

Wawancara di atas menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup baik karena telah dilengkapi dengan ruang tunggu yang cukup luas dengan kursi yang nyaman, toilet dalam jumlah yang cukup serta lingkungan yang senantiasa dijaga kebersihannya.

Selanjutnya terkait dengan fasilitas fisik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam

memberikan pelayanan akta kelahiran, seorang Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Bapak Dedi Affandi (33 tahun), beliau menuturkan:

“Fasilitas fisik yang disediakan sini sudah lumayan ya...lebih baik dari dulu-dulu...sekarang ngantri-ngantri juga lebih nyaman karena ruang tunggu nyaman...toiletnya bersih, nggak jorok lagi seperti dulu”. (Wawancara dengan Ibu SH, tanggal 3 Oktober 2013).

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup baik karena telah dilengkapi dengan ruang tunggu dan toilet yang bersih dan nyaman.

Selanjutnya, seorang warga Misroka (29 tahun), beliau menuturkan :

“Fasilitas di sini menurut saya sudah memadai...Sudah ada fasilitas seperti ruang tunggu yang cukup luas dengan tempat duduk yang nyaman, toilet dalam jumlah yang cukup serta lingkungan yang senantiasa dijaga kebersihannya. Disini juga tersedia tempat sampah di beberapa lokasi supaya masyarakat yang berkunjung maupun para pegawai dapat tertib membuang sampah pada tempatnya.” (Wawancara dengan DN, tanggal 3 Oktober 2013)

Wawancara dengan Misroka tersebut di atas menunjukkan warga sudah cukup puas dengan ketersediaan fasilitas fisik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, warga yang mengurus keperluan cukup nyaman dengan ruang tunggu yang luas, toilet yang bersih dan tempat sampah di beberapa lokasi.

Hasil Wawancara terhadap ketiga informan tersebut di atas menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup memadai. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah menyediakan fasilitas fisik yang memadai seperti ruang tunggu masyarakat dalam jumlah yang cukup banyak dan toilet yang senantiasa dijaga kebersihannya.

1.2 Peralatan yang dimiliki Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Bapak Drs. Suparman, M.Si, (54 tahun), beliau menyatakan;

“kelengkapan peralatan kerja yang dimiliki kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah termasuk lengkap dan jumlahnya memadai, dapat berfungsi dengan layak dalam membantu pekerjaan kantor”

Wawancara dengan Bapak Drs. Suparman, M.Si tersebut di atas menunjukkan bahwa kelengkapan peralatan kerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup lengkap, jumlahnya memadai dan layak pakai.

Selanjutnya terkait dengan peralatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, seorang Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Bapak Dedi Affandi (33 tahun), beliau menuturkan:

“Peralatan penunjang untuk pelayanan akta kelahiran menurut saya sudah lengkap. Selain ruangan dengan fasilitas yang memadai untuk, kami juga memanfaatkan komputer untuk kegiatan administrasinya, sehingga kami punya data base masyarakat secara detail dan rapi.”

Wawancara di atas menunjukkan bahwa peralatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup memadai. Para pegawai juga telah memanfaatkan komputer untuk keperluan administratif.

Terkait dengan peralatan yang dimiliki Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, seorang warga Misroka (29 tahun). menuturkan:

“Peralatan di sini sudah lengkap menurut pengamatan saya... Para pegawai sudah menggunakan komputer untuk melakukan perekaman sejumlah data... jadi administrasi datanya juga lebih rapi...”

Wawancara dengan Ibu Misroka tersebut di atas menunjukkan bahwa perlengkapan fasilitas penunjang kerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup lengkap, dimana pegawai dapat menggunakan fasilitas tersebut dengan baik dalam pelayanan publik.

Wawancara dengan ketiga informan tersebut di atas menunjukkan bahwa peralatan yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah lengkap. Pihak Kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah berupaya menyediakan peralatan demi kenyamanan masyarakat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah memiliki ruangan dengan fasilitas yang memadai serta komputer yang digunakan untuk menyusun data base masyarakat.

2. KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

2.1 Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kota Pontianak Berdasarkan Indikator Kemampuan Aparatur Pelayanan Publik

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 Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Bapak Drs. Suparman, M.Si, (54 tahun), beliau 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, tapi kami sangat menyadari bahwa kemampuan kami pun ada batasnya juga dan kami disinipun masih banyaknya memerlukan tenaga kerja juga”.

Wawancara dengan Bapak Drs. Suparman. M.Si tersebut di atas menunjukkan bahwa secara umum kemampuan para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Pontianak sudah cukup baik dan terus berusaha mengembangkan kemampuan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat.

Selanjutnya, seorang Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Bapak Dedi Affandi (33 tahun) beliau menyatakan;

“Dari segi kemampuan saya yakin semua pegawai disini sudah baik, apalagi beberapa pegawai juga pernah mengikuti pelatihan keterampilan kerja”.

Wawancara dengan Bapak Dedi Affandi tersebut di atas menunjukkan bahwa kemampuan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah baik, dan ada beberapa pegawai yang mengikuti pelatihan keterampilan kerja untuk meningkatkan kemampuan dalam pelayanan publik.

Terkait dengan kemampuan pegawai, penulis melakukan wawancara dengan seorang warga, Misroka (29 tahun), beliau menuturkan:

“Menurut saya dari segi kemampuan sudah baik ya, karena itu hasil kerjanya juga cukup baik, akta kelahiran bisa selesai tepat waktu dan data-datanya juga akurat. Tapi kami harap supaya dalam pembuatan akta kelahiran dipercepat lagi, kalau bisa dua hari sudah selesai”

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa menurut warga kemampuan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah cukup baik, namun warga berharap kecepatan dalam pelayanan dapat ditingkatkan lagi.

Wawancara dengan ketiga informan tersebut di atas menunjukkan bahwa kemampuan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan akta kelahiran sudah bagus. Para petugas telah bekerja secara cekatan serta 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 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan akta kelahiran.

2.2 Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kota Pontianak Berdasarkan Indikator Kecepatan Aparatur Pelayanan Publik

Kecepatan aparatur pelayanan publik yaitu target yang harus diselesaikan oleh aparatur pelayanan dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat dan benar. Terkait dengan sejauhmana kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Bapak Drs. Suparman, M.Si, (54 tahun), beliau menuturkan:

“Saya rasa kami sudah bekerja secepat mungkin, ya walaupun di hari-hari tertentu di saat antrian panjang mungkin masyarakat bahwa pelayanan lambat, itu hal yang wajar, mengingat kami juga mempunyai keterbatasan jumlah pegawai”

Wawancara diatas menunjukkan bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah diusahakan semaksimal mungkin, namun karena keterbatasan jumlah pegawai pelayanan berjalan lambat pada saat hari-hari sibuk.

Terkait dengan wawancara di atas, penulis melakukan wawancara dengan seorang Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Bapak Dedi Affandi (33 tahun) menuturkan:

“Ya menurut saya kecepatan pelayanan kami sudah semaksimal mungkin, namun terkadang memang ada kendala, misalnya syarat-syarat yang kurang..”.

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat pada masyarakat, namun terkadang ada kendala kekurangan syarat pembuatan akta kelahiran yang memperlambat kecepatan pelayanan.

Selanjutnya, seorang warga Misroka (29 tahun), menurut beliau;

“Dari segi kecepatan pelayanan saya berharap agar bisa dipercepat, sehingga

pengurusan akte kelahiran itu tidak merepotkan, ndak perlu banyak syarat ini itu dan bisa selesai dalam waktu satu hari”.

Wawancara dengan Ibu Misroka tersebut di atas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak perlu ditingkatkan sehingga pembuatan akta kelahiran bisa diselesaikan dalam waktu satu hari.

Hasil Wawancara dengan ketiga informan tersebut di atas menunjukkan bahwa kecepatan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan akte kelahiran sudah cukup baik. Akan tetapi, pada saat antrian pemohon akte kelahiran banyak maka kecepatan pelayanan cenderung menurun karena jumlah pegawai yang tak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang.

E. PENUTUP

Pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Pencatatan Sipil Kota Pontianak ditunjang oleh sarana dan prasarana yang ada cukup lengkap, yakni meliputi fasilitas fisik dan peralatan pendukung yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Kualitas sumber daya manusia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak cukup baik. Hal ini diketahui berdasarkan penilaian kualitas sumber daya manusia yang dinilai cukup baik dari beberapa indikator sumber daya manusia. Namun kecepatan aparatur pelayanan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran masih perlu ditingkatkan untuk memberi pelayanan terbaik pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, maka penyusun mengajukan saran-saran sebagai berikut; pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan akta kelahiran. Hal ini dapat dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak misalnya dengan terus meningkatkan kualitas pegawai maupun melengkapi sarana dan prasarana serta fasilitas fisik yang lebih memadai. Para petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pribadinya baik

dengan meningkatkan kompetensi dengan mengikuti sejumlah pelatihan maupun terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

REFERENSI

- Dwiyanto, Agus.Dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Goetsch, DL, and Davis S. 1997. *Introduction to Total Quality: Quality Productivitymand Competiveness*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Moenir H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di indonesia*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayana Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

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

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

Nama Lengkap : HARMOKO
NIM / Periode lulus : E 21111099
Fakultas/Jurusan : Fisip / IAN
E-mail address/HP : mambuk_3008@yahoo.Co.Id

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa publikasi *) pada Program Studi IAN Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

Faktor Kualitas SDM yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan
di 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 *fulltext*
☐ *content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

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

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal

NIP. 19670727 200501 1001

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 12 Februari 2014

(Har Moko)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis 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).