

**IMPLEMENTASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK MENGIKUTI
MODEL GEORGE EDWARD III**

SYARIFAH SHEILA RAEDITHA
NIM : E 01108001

Jurusan Ilmu Administrasi Negara – Kajian Kebijakan Publik

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “ Implementasi Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.” Penulisan ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Adapun latar belakang skripsi ini didasarkan atas permasalahan banyaknya kendala dalam proses pembuatan akta kelahiran tersebut khususnya pada instansi terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Akta Kelahiran ini belum optimal. Komunikasi yang terjalin antara implementor dan masyarakat masih belum berjalan dengan efektif, hal ini terlihat dari masih ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan-persyaratan dalam membuat akta kelahiran, berapa biayanya, dan berapa lama waktu pembuatannya. Sikap dari staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak masih dirasakan kurang, hal ini terlihat dari kelemahan petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang berkaitan dengan akta kelahiran, selain itu adanya penumpukan pekerjaan oleh pegawai sehingga terjadi keterlambatan waktu penyelesaian akta kelahiran. Adapun keterbatasan sumberdaya yang dimiliki menjadi kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Akta Kelahiran.

ABSTRACT

This thesis entitled "Implementation of the Regional Regulation No. 1 of 2008 on Population Administration By Department of Population and Civil Registration of Pontianak. This writing is intended to find out how the policy implementation of birth certificates in the department of population and civil registration of Pontianak. As for the background of this Thesis is based on the number of constraint problems during the manufacturing process of the birth certificates specifically on related institutions. The results of this study showed that policy implementation of birth certificates is not optimal. Communication between the implementor and people still do not work effectively, it is seen from there are still people who do not know the requirements in making a birth certificates, how much it costs, and how long it took to make them. The attitude of the staff of the Department of Population and Civil Registration of Pontianak is still lacking, it is seen from the weakness of officers in answering questions from the public relating to the birth certificates, but it is the accumulation of work by employees so that there is a retardation time of completion a birth certificates. The limited resource an obstacle in finish the job.

Keywords: Implementation, Policy, Birth Certificates.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik pada saat ini telah menjadi isu penting dalam implementasi otonomi daerah. Setiap daerah berupaya dan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada publik, sejalan tuntutan demokratisasi dan desentralisasi. Kebijakan yang berkenaan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil khususnya dalam pembuatan akta kelahiran didasarkan atas peran Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditetapkan melalui Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang tersebut mengatur tentang peristiwa-peristiwa penting yaitu meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama, dan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa pengaruh bagi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.

Merujuk dari peraturan perundang-undangan tersebut, Pemerintah Kota Pontianak kemudian mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil merupakan salah satu Satuan Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Pontianak yang berkewajiban menyelenggarakan administrasi kependudukan tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak memiliki tanggungjawab menciptakan Pontianak menjadi kota yang tertib administrasi. Salah satunya yaitu tertib akta kelahiran. Pentingnya kepemilikan akta kelahiran adalah sebagai bukti legalitas identitas diri dan status kewarganegaraan.

Kebijakan tentang pencatatan kelahiran merupakan bagian dari biodata penduduk, sehingga tujuan dari produk hukum ini dibuat adalah karena merupakan suatu kewajiban yang memang harus dilaksanakan. Tujuan dari adanya pencatatan biodata penduduk itu sendiri adalah :

- a. Untuk membangun database kependudukan
- b. Untuk menciptakan sistem pengenalan tunggal, berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi seluruh Penduduk Indonesia
- c. Untuk memperoleh kualitas data penduduk

Sedangkan manfaat dari pencatatan biodata penduduk adalah:

- a. Untuk pelayanan dokumen kependudukan
- b. Untuk menyediakan data individu penduduk
- c. Untuk penghitungan statistik mengenai daftar penduduk dan catatan sipil

Dilihat dari survei yang penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Per 30 Juni 2012 ditemukan fakta bahwa dari 669.340 jumlah keseluruhan penduduk Kota Pontianak, yang memiliki akta kelahiran hanya sejumlah 323.930 orang dengan kata lain terdapat 345.410 orang masyarakat Kota Pontianak yang belum memiliki akta kelahiran. Adapun kendala dalam administrasi kependudukan akta kelahiran ini yaitu:

- a. Masih ada masyarakat yang belum mengetahui hak-hak dan kewajibannya sebagai warga seperti yang tertuang dalam Perda No 1 Tahun 2008 Tentang administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran
- b. Membutuhkan waktu yang lama untuk membuat akta kelahiran jika lewat jalur normal padahal menurut SOP (standar operational prosedur) maksimal 14 hari.

- c. Keterbatasan pegawai dalam mengatasi keterlambatan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- d. Berkas-berkas yang telah diselesaikan terkadang tidak sepenuhnya sempurna, masih banyak terdapat kesalahan dalam pengetikan.

Berdasarkan kendala-kendala diatas, seharusnya seharusnya menjadi masalah penting yang harus diatasi demi terselenggaranya tertib Administrasi Kependudukan di Kota Pontianak.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu implementasi Kebijakan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

3. Rumusan Permasalahan

Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut: "Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan implementasi akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak ? "

KAJIAN PUSTAKA

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Kartasmita dalam Widodo (2008:12), "merupakan upaya untuk memahami dan mengartikan (1) apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah mengenai suatu masalah, (2) apa yang menyebabkan atau mempengaruhinya, dan (3) apa pengaruh dan dampak dari kebijakan publik tersebut". selanjutnya ditegaskan kembali oleh Anderson dalam Widodo (2008:13) bahwa "kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu". Dari dua definisi kebijakan publik yang dikemukakan dua ahli tersebut dapat diketahui bahwa kebijakan publik dibuat karena adanya masalah publik dan perlakuan apa yang diberikan atas masalah publik tersebut, apakah akan dilakukan sesuatu

pertimbangan-pertimbangan atas dampak yang akan dihasilkan dan tujuan tertentu.

Wahab (2002:32) mengemukakan beberapa bentuk kebijakan publik yang secara sederhana dapat dikelompokkan menjadi tiga:

- a. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum/mendasar. Sesuai dengan UU no. 10/2004 tentang Pembentukan Perundang-undangan pasal 7, hirarkinya yaitu: (1) UUD Negara RI Thn 1945; (2) UUD/Peraturan Pemerintah Pengganti UU; (3) Peraturan Pemerintah; (4) Peraturan Presiden; (5) Peraturan Daerah.
- b. Kebijakan publik yang bersifat meso (menengah) atau penjelasan pelaksana, dimana kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat edaran Menteri, Peraturan Gubernur, peraturan Bupati. Kebijakannya dapat pula berbentuk surat keputusan bersama antar Menteri, gubernur, dan Bupati/Walikota.
- c. Kebijakan publik yang bersifat mikro, adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan diatasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah Menteri, Gubernur, Bupati/Walikota.

Menurut Widodo dalam bukunya *Analisis Kebijakan Publik* (2008:15), menegaskan bahwa "Tidak semua masalah publik yang ada bisa menjadi kebijakan publik, hanyalah masalah publik yang dapat menggerakkan orang banyak untuk ikut memikirkannya dan mencari solusi yang bisamenghasilkan sebuah kebijakan publik". Berdasarkan pernyataan dari berbagai ahli mengenai kebijakan publik yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa adapun maksud dan tujuan kebijakan publik dibuat tidak lain adalah untuk memecahkan masalah publik yang tumbuh dan berkembang di masyarakat. Masalah yang menyangkut khalayak banyak dengan nama sebutan lain masalah publik harus mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, karena hakikat utama dibentuknya pemerintah adalah untuk melayani masyarakatnya secara adil.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Edward III (dalam Subarsono 2005), “ Studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi public administration dan public policy, bahwa implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya, jika suatu kebijakan tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu di implementasikan dengan sangat baik, sementara itu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan itu kurang diimplementasikan secara baik oleh para pelaksana kebijakan. Selanjutnya menurut Edward III ada empat isu pokok agar implementasi menjadi efektif yaitu:

a. Komunikasi

Menurut Edwards (dalam Winarno, 2007:175) secara umum ada tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yakni, transmisi, konsistensi dan kejelasan (*clarity*). Persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan-keputusan dari perintah-perintah itu dapat diikuti. Tentu saja, komunikasi-komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh para pelaksana. Akan tetapi, banyak hambatan-hambatan yang menghadang transmisi komunikasi-komunikasi pelaksanaan dan hambatan-hambatan ini mungkin menghalangi pelaksanaan kebijakan.

b. Sumberdaya

Sumber-sumber kebijakan merupakan variabel yang mempengaruhi secara langsung terhadap efektifitas pelaksanaan kebijakan. Suatu kebijakan, betapa pun telah dirumuskan secara baik, namun jika tidak didukung oleh ketersediaan sumber daya yang memadai, baik berupa SDM, dana, peralatan, teknologi dan sarana serta prasarana lainnya akan sulit untuk dilaksanakan. Sesuai pendapat Winarno

(2007:132) perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, maka implementasi cenderung tidak efektif. Implementasi kebijakan lebih dari sekedar standar dan sasaran. Kebijakan juga menuntut ketersediaan sumber daya yang akan memperlancar implementasi.

c. Disposisi

Dalam implementasi kebijakan, sikap (*Disposition*) setidak-tidaknya memiliki 3 aspek penting yang saling terkait, yaitu efek sikap (*effect of disposition*), staf birokrasi (*staffing the bureaucracy*), namun yang paling ditekankan dalam hal ini adalah efek sikap (*effect of disposition*). Pada dasarnya sikap-sikap seorang implementor sangat dipengaruhi pula oleh pandangannya mengenai esensi suatu kebijakan dan pengaruh kebijakan terhadap organisasi dan kepentingan anggota-anggotanya. Sehubungan dengan itu, suatu kebijakan yang dirumuskan hendaknya dimanipulasi sedemikian rupa sehingga sesuai dengan lingkungan kerja implementor sekaligus sejauh mungkin mengurangi keleluasaannya untuk tidak menyimpang dari peraturan yang ada dan keluaran kebijakan yang ingin dicapai (Edward III, 1980:11)

d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi merupakan pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan, karena aspek struktur penting dari setiap organisasi adalah prosedur organisasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP). Menurut Edward, *Standar Operating Procedur* (SOP) dan frankmentasi merupakan dua karakteristik utama dari birokrasi. SOP merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas”. (Winarno, 2007:206). Ukuran dasar SOP atau Prosedur kerja ini biasa

digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sektor publik dan swasta. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas, sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan.

Dengan demikian, implementasi akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak akan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat faktor inilah yang menentukan keberhasilan dari sebuah kebijakan dalam mencapai tujuannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan serta menganalisis berbagai fakta dan fenomena yang terjadi, bagaimana proses implementasi kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kota Pontianak dari segi aspek komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi. Tipe yang digunakan dalam teknik ini adalah tipe purposive sampling yaitu pengambilan sampel disesuaikan dengan tujuan penelitian, unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Adapun objek dalam penelitian ini adalah pembuatan Akta Kelahiran Di Kota Pontianak dan subjek penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Pimpinan instansi terkait yakni kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.
2. Dua orang petugas pelayanan dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

3. Dua orang informan dari masyarakat yang belum membuat akta kelahiran

Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Untuk mendapatkan data dan fakta penelitian, maka peneliti menggunakan alat bantu berupa : pedoman observasi, pedoman wawancara dan alat dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah : observasi, wawancara dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data yaitu , *data reduction*, *display data*, dan *verification*. Selanjutnya uji keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi.

HASIL PENELITIAN

Terkait dengan proses pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kota Pontianak, maka dari proses tersebut ditelaah dari faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi sebagai berikut :

1. Aspek Komunikasi

Aspek Komunikasi adalah aspek pertama yang mempengaruhi Implementasi akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pontianak. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transformasi, kejelasan dan konsistensi.

a. Transformasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan sosialisasi kebijakan mengenai akta kelahiran ini bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak selalu melakukan

sosialisasi dalam setiap tahunnya. Sosialisasi ini dilakukan di seluruh Kelurahan Se-Kota Pontianak. Dalam sosialisasi tersebut dibahas mulai dari penjelasan mengenai pentingnya memiliki akta kelahiran, syarat yang diperlukan untuk membuat akta kelahiran, cara mengurus pembuatan akta kelahiran, dan denda administratif jika terlambat membuat akta kelahiran. Berdasarkan yang dikemukakan oleh bapak Drs. Zulkifli selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, *“Petugas sudah melaksanakan sosialisasi ke seluruh Kelurahan yang ada di Kota Pontianak tiap tahunnya, yaitu terdiri dari 29 (dua puluh sembilan) kelurahan”*. Selanjutnya berdasarkan wawancara dilapangan dengan salah satu masyarakat yaitu Jubaidah, warga Kecamatan Pontianak Utara pada tanggal 15 Oktober 2013, dikatakan bahwa: *“ Saya tidak tahu kalau ada penyuluhan tentang akta kelahiran di kelurahan, makanya saya belum tahu apa saja yang menjadi syarat-syarat untuk membuat akta kelahiran, berapa biayanya, dan berapa lama waktu pembuatannya”*.

Setelah dilakukan sosialisasi mengenai akta kelahiran , ternyata hasil sosialisasi tersebut ternyata belum dapat diketahui oleh semua masyarakat di kelurahan. Karena ternyata fakta dilapangan masih ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan dan cara membuat akta kelahiran.

b. Kejelasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa walaupun sudah dilakukan sosialisasi oleh petugas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak akan tetapi masih ada masyarakat yang belum mengetahui / belum jelas mengenai persyaratan untuk membuat akta kelahiran, berapa biayanya, dan berapa lama waktu pembuatannya.

c. Konsistensi

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaitkannya dengan konsisten tidaknya biaya, denda admistrasi dan lamanya pembuatan akta kelahiran yang telah disampaikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1) Biaya pembuatan

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, sesuai dengan ketentuan yang ada, untuk biaya pembuatan akta kelahiran 60 hari sejak kelahiran maka tidak dikenakan biaya (gratis). Lain halnya jika masyarakat menggunakan jasa calo (pihak ketiga), maka biaya akan sangat berbeda. Hal itu diluar tanggungjawab Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Terkadang masyarakat lebih memilih menggunakan jasa calo ketimbang mengurus sendiri ke Dinas dengan alasan tak memiliki waktu untuk mengurus sendiri karena kesibukan kerja dan berbagai alasan lainnya.

2) Denda Administratif

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan ,denda administratif adalah berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan, yaitu jika membuat akta kelahiran sebelum 60 hari setelah kelahiran maka tidak dikenakan biaya (gratis), sedangkan jika membuat akta kelahiran lewat dari 60 hari setelah kelahiran maka dikenakan denda sebesar Rp. 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah).

3) Lama Pembuatan

Lama pembuatan akta kelahiran ini ialah rentang waktu mulai dari pemohon memasukkan persyaratan hingga terbitnya akta kelahiran yang didistribusikan oleh petugas kepada pemohon melalui loket pengambilan. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Pontianak di dalam standar minimal pelayanan (SOP) disebutkan bahwa lama pembuatan adalah 14 hari. Namun pada kenyataannya masih ada masyarakat yang mengeluhkan lamanya pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan wawancara dilapangan dengan salah satu

masyarakat yaitu Ibu Nurbaiti warga Kecamatan Pontianak Barat yang sedang mengurus pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak pada tanggal 20 November 2013, dikatakan bahwa :

“ Sudah hampir 20 hari saya memasukkan persyaratan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tapi sampai sekarang belum selesai akta kelahiran anak saya. Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kota Pontianak, para aparatur belum menjalankan tugas sesuai dengan sebagaimana mestinya yaitu sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur (Standar Oprasional Prosedur), karena menurut SOP pembuatan akta kelahiran maksimal 14 hari .

2. Aspek Sumber Daya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam penyelenggaraan administrasi Kependudukan sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan dan pengetahuan para pegawai mengenai informasi atau pesan yang disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, secara umum sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan akta kelahiran dilihat dari tingkat pendidikan para pegawai dirasakan sudah cukup baik. Dari data yang ada dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak bisa dikatakan sudah baik, karena rata-rata para pegawai pendidikannya Strata Satu (S1). Namun dari segi kecakapan para pegawai terdapat kelemahan petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang berkaitan dengan akta kelahiran selain itu petugas juga tidak tanggap dalam menyelesaikan masalah yang

ada. Selain itu mengenai sarana dan prasarana, berdasarkan data yang ada dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah cukup memadai, sehingga dapat menunjang dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan yang sedang berjalan.

3. Aspek Disposisi

Dalam penyelenggaraan kegiatan pembuatan akta kelahiran pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak ditemukan kelemahan- kelemahan yaitu kelemahan para petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang berkaitan dengan akta kelahiran. Berdasarkan wawancara dilapangan dengan salah satu masyarakat yaitu Ibu Nurbaiti, warga kecamatan Pontianak Barat bahwa *“tidak ada jawaban yang pasti dari petugas mengenai keterlambatan” waktu penyelesaian akta kelahiran*”. Salah satu faktor yang cukup penting dalam melaksanakan pelayanan terhadap msyarakat, baik bersifat langsung maupun tidak langsung bagi pegawai cenderung disebabkan oleh kemampuan. Dalam hal kemampuan berkomunikasi, kemampuan merencanakan program maupun kemampuan menyelesaikan tugas dan masalah.

4. Aspek Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, Standar oprasional pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah sebagai berikut:

- a. Pemohon mengambil nomor antrian
- b. Berkas pemohon didaftarkan di registrasi petugas sesuai persyaratan dan ketentuan yang berlaku
- c. Pemohon membayar retribusi pelayanan akta kelahiran di loket sesuai dengan besaran yang ditetapkan Peraturan Daerah
- d. Petugas mengagendakan berkas pemohon dan memberikan nomor akta kelahiran serta tanggal pengambilan
- e. Operator 1 menginput nomor akta kelahiran dan nama anak
- f. Operator 2 menginput data dan mencetak konsep

- g. Kasi yang membidangi meneliti kelengkapan berkas, mengkoreksi dan memvalidasi berkas permohonan serta memberikan paraf
- h. Kabid mengkoreksi dan memberikan paraf
- i. Operator 2 mencetak jadi konsep akta kelahiran yang telah dikoreksi dan mencatat dalam buku catatan
- j. Staf membubuhkan cap Dinas
- k. Staf memilahberkas untuk didokumentasikan serta menyerahkan akta kelahiran kepada pemohon (SOP Disdukcapil 2010)

Standar oprasional pelayanan tersebut dapat dikatakan baik karena aktivitas prosedur dapat berjalan sebagaimana mestinya. Karena jika dilihat dari SOP diatas tidak menyulitkan masyarakat / berbelit-belit, masyarakat hanya berperan untuk mendaftar sesuai dengan ketentuan yang ada, jika persyaratan sudah lengkap maka masyarakat bisa langsung memasukkan persyaratan kepada petugas di loket yang telah disediakan, sedangkan proses di dalamnya dilakukan oleh petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Akan tetapi ada satu kelemahan yang ada pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pontianak yaitu dalam penyelesaian pembuatan akta, terkadang waktu penyelesaian akta kelahiran melampaui batas waktu yang ditetapkan dalam SOP yaitu maksimal 14 hari, hal itu terjadi karena adanya penumpukan pekerjaan.

PENUTUP

Simpulan

1. Komunikasi yang terjalin antara implementor dan masyarakat masih belum berjalan dengan efektif. Terlihat dari masih ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan-persyaratan dalam membuat akta kelahiran, berapa biayanya, dan berapa lama waktu pembuatannya. **Saran:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak agar dapat melakukan sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat, agar masyarakat semakin mengerti pentingnya akta kelahiran bagi anak.

2. Sumberdaya dalam implementasi dalam proses pembuatan akta kelahiran

belum dapat dikatakan baik, sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak masih dirasa belum optimal hal ini terlihat dari kelemahan petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat yang berkaitan dengan akta kelahiran selain itu petugas juga tidak cakap dan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang ada. **Saran:** para pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak selaku implementor sebaiknya mengetahui jelas isi dari Perda Kota Pontianak No. 1 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal.

3. Sikap dari staf / pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak masih dirasa kurang, adanya penumpukan pekerjaan oleh pegawai membuat terjadinya keterlambatan waktu penyelesaian akta kelahiran, selain itu Berkas-berkas yang telah diselesaikan terkadang tidak sepenuhnya sempurna, masih banyak terdapat kesalahan dalam pengetikan. **Saran :** Petugas Dukcapil Kota Pontianak agar dapat bekerja dengan teliti, cermat dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada, sehingga tidak ada lagi penumpukan serta keterlambatan waktu penyelesaian akta kelahiran.

4. Struktur birokrasi pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat dikatakan belum berjalan dengan baik, dikarenakan pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada yang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur (SOP). **Saran:** Diharapkan agar para petugas / pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak agar dapat melaksanakan dan menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur agar implementasi Perda No 1 tahun 2008 dapat berjalan dengan optimal sehingga terciptanya tertib administrasi di Kota Pontianak.

REFERENSI

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung:CV. Alfabeta.
- Dunn, William. N. 2003. *Analisa Kebijaksanaan Publik*. Yogyakarta: Hanindita.
- Islamy. M. Islamy. 2000. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Herbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Badung, PT Alfabeta.
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar. Tangkilisan.
- Hassel. Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik: Transpormasi pikiran George Edwards III*, Yogyakarta: Lukman Offset dan Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Wahab, A Solichin. 2002. *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Wibawa, Samodra.1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta.
- Widodo, Joko. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik:Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Peraturan Perundang-undangan :
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Otonomi Daerah*.
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*.
Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 1 Tahun 2008 *Tentang Administrasi Kependudukan*.
Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 9 Tahun 2012 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Internet:
<http://widhiyuliawan.blogspot.com/2013/04/akta-kelahiran.html>