



Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akte Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso)

Quality of Public Services in Making Birth Certificates (Study at the Population and Civil Registration Office of Poso Regency)

Sapruni^{a, 1*}, Karmila Akib^{b, 2}

^{a, b} Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Sintang Maroso, Poso, Sulawesi Tengah, 94619

¹ sapruni@unsimar.ac.id; ² karmilaakib@yahoo.com*

*korespondensi penulis

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Riwayat Artikel: Diterima: 06-07-2020 Disetujui: 28-09-2020 Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Akte Kelahiran	Abstrak: Artikel merupakan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang diuraikan secara deskriptif. Data kualitatif diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dengan informan yang kemudian data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang diukur dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori kurang. Hal ini ditunjukkan belum semua kriteria memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pembuatan akte kelahiran sudah bersifat terbuka dari segi prosedur pelayanan maupun informasi waktu pelayanan dan mudah diakses oleh masyarakat akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratannya dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat mengenai pentingnya akte kelahiran, waktu proses pengurusannya terkadang lambat dan belum bertanggung jawab dikarenakan adanya beberapa hambatan seperti padamnya listrik atau gangguan teknis yaitu system administrasi kependudukan yang sering down, kurangnya sarana dan pegawai sehingga tidak adanya pembukaan loket baru Masyarakat menilai sikap yang ditunjukkan petugas kadang diskriminatif karena jika ada yang berurusan dan mempunyai kenalan di dalam kantor maka akan dilayani dengan cepat. Akan tetapi pihak Dinas sudah memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan pengaduan dan sarana pendukung lainnya Abstract: The article is the result of research on the quality of public services in making birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Poso Regency. The method used in this study is a qualitative method described descriptively. Qualitative data were obtained through observation, in-depth interviews with informants and then the data were analysed through the stages of data reduction, data presentation and conclusions or verification. The results obtained that the quality of public services in making birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of Poso Regency as measured by transparency, accountability, conditionality, participation, equality of rights and balance of rights and obligations, in general, based on the specified criteria, was included in the poor category. This is shown not all criteria provide satisfaction to the community. Public service in birth certificates already be open in terms of service procedures and information service time and easily accessed by the public but there are still many people who do not understand the requirements and lack of socialization of the Department of Population and Civil Registration to the community about the importance of birth certificates, while the submission process sometimes slow and irresponsible due to several obstacles such as power outages or technical disturbances, namely the population administration system that is often down, lack of facilities and employees so that there are no new counter openings. It will be served quickly in the office. However, the Department has paid attention to the aspirations and needs of the community by providing complaint services and other supporting facilities



PENDAHULUAN

Pelayanan publik bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai kebutuhan dalam hidupnya. Untuk itulah pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut dengan memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah bukan melayani dirinya sendiri ataupun sebaliknya pemerintah dilayani oleh masyarakat, tetapi pemerintah disini sebagai pelayan rakyat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, juga mengamanatkan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap penduduk dan warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik. Hardiyansyah (2011) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Pelayanan publik yang berkualitas tentu saja menjadi sebuah harapan bagi semua masyarakat. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik yang selama ini masih lamban dan berbelit-belit. Sehingga pemerintah daerah dalam usahanya memberikan kualitas pelayanan publik yang baik dituntut untuk mengembangkan inovasi dan menentukan bentuk pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Selvi Rianti, 2019) . Sedangkan Sinambela dkk. (2011:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso memberikan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Poso yaitu pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri, Surat Keterangan datang dari Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Lahir Mati, Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pengangkatan Anak, Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan, Surat Keterangan Pengganti Identitas, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan, Akte Perceraian, Akta Pengakuan Anak dan Akte Pengesahan Anak.

Dengan tugas utama memberikan pelayanan publik salah satunya dalam pembuatan akte kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi pada kenyataannya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya dalam pembuatan akte kelahiran masih belum dapat memberikan kepuasan

kepada masyarakat. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat akan pentingnya serta kegunaan akte kelahiran, lambatnya proses pengurusan, masih ada terdapat masyarakat yang menginginkan pengurusan secara cepat/instan sehingga mereka memanfaatkan jasa calo, serta kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat mengenai pentingnya akte kelahiran. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang diuraikan secara deskriptif. Data kualitatif diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dengan informan dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang yang berasal dari aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dan masyarakat. Data yang diperoleh yang kemudian dianalisis dengan model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2011:334) dimana analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh melalui tiga cara yaitu: Reduksi data, Penyajian data dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa, karena merekalah yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dapat diukur melalui :

a. Transparansi

Pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan publik pembuatan akte kelahiran sudah bersifat terbuka dari segi prosedur pelayanan maupun informasi waktu pelayanan dan mudah diakses oleh masyarakat akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratannya dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat mengenai pentingnya akte kelahiran.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik juga harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso selalu memberikan

informasi pelayanan seperti prosedur pelayanan dan waktu pelayanan untuk memudahkan masyarakat dan dapat dipahami dengan mudah, namun dalam waktu proses pengurusannya terkadang lambat dan belum bertanggung jawab dikarenakan adanya beberapa hambatan seperti padamnya listrik atau gangguan teknis yaitu system administrasi kependudukan yang sering *down*.

c. Kondisional

Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Jika dilihat dari hal ini, maka pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso khususnya dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran masih lamban. Hal ini disebabkan kurangnya sarana dan pegawai sehingga tidak adanya pembukaan loket baru dan penambahan pegawai sementara dalam melayani para penerima pelayanan.

d. Partisipatif

Pelayanan publik harus dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso berupaya memperhatikan aspirasi masyarakat dalam pelayanan publik dengan menyediakan layanan pengaduan masyarakat melalui nomor *WhatsApp*. Kemudian juga memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan sarana pendukung dalam pelayanan publik yaitu ruangan ber AC dan kursi tunggu yang memadai.

e. Kesamaan hak

Pelayanan publik seharusnya tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Akan tetapi hal ini masih saja terjadi. Karena masih ada masyarakat merasa diabaikan ketika melakukan pengurusan akte kelahiran. Masyarakat menilai sikap yang ditunjukkan petugas kadang diskriminatif karena jika ada yang berurusan dan mempunyai kenalan di dalam kantor maka akan dilayani dengan cepat.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan publik yang berkualitas harus mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso sudah memenuhi Hak dan Kewajiban dalam proses pelayanan publik dan juga dapat diketahui bahwa dalam prakteknya masyarakat mendapatkan haknya dan pihak dinas sudah memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Walaupun pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan masyarakat karena berbagai kendala yang mempengaruhi.

PENUTUP

KESIMPULAN

Pelayanan publik dalam pengurusan akte kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso masih belum memberikan kepuasan kepada masyarakat karena belum semua kriteria memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pembuatan akte kelahiran sudah

bersifat terbuka dari segi prosedur pelayanan maupun informasi waktu pelayanan dan mudah diakses oleh masyarakat akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratannya dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso kepada masyarakat mengenai pentingnya akte kelahiran, waktu proses pengurusannya terkadang lambat dan belum bertanggung jawab dikarenakan adanya beberapa hambatan seperti padamnya listrik atau gangguan teknis yaitu sistem administrasi kependudukan yang sering *down*, kurangnya sarana dan pegawai sehingga tidak adanya pembukaan loket baru. Masyarakat menilai sikap yang ditunjukkan petugas kadang diskriminatif karena jika ada yang berurusan dan mempunyai kenalan di dalam kantor maka akan dilayani dengan cepat. Akan tetapi pihak Dinas sudah memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan pengaduan dan sarana pendukung lainnya.

SARAN

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso harus menyiapkan sumber daya manusia yang menangani pelayanan pembuatan akte kelahiran.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso harus mensosialisasikan pentingnya dokumen kependudukan terutama akte kelahiran kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan yang diberikan LPPM Universitas Sintuwu Maroso dan pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unsimar dalam bentuk dukungan dalam penelitian ini. Serta pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yang telah bersedia menjadi mitra dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rudi Rinaldi, Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Vol 2 No. 1 tahun 2012. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945/955>
- Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani, *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419, <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/7899>
- Sugiyono, FX, 2011, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, CV Alfabeta, Bandung
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja