

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN AKTA KELAHIRAN
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAMAYU**

Oleh:

Ahmad Ramdoni¹, Hery Nariyah², RM. Haryo Bharoto³
Universitas Swadaya Gunung Djati Cirebon^{1,2,3}
Email: nariyahhery@yahoo.com¹, haryo.bharoto81@gmail.com²

ABSTRACT

Problems experienced by the community towards the services provided by the government often make people disappointed. So that people often feel lazy in dealing with service personnel. So it has become a habit of the people not to take care of their service needs directly. Communities often tell others to take care of their needs with government agencies both in the District and other technical services. Of course, this makes a common concern and must be able to tap the awareness of the trustees who work in public service agencies to improve the service to the community as well as possible.

The identification of the problems raised in this study are as follows: What is the quality of service for making birth certificates at the Indramayu Regency Population and Civil Registration Service, what obstacles are faced in providing services for the birth certificate at the Indramayu Regency Population and Civil Registration Service? what efforts have been made in overcoming barriers to service in making birth certificates at the Indramayu Regency Population and Civil Registration Service?

*Based on the background and identification of the problem above, the writer takes the title in this study, namely the *Quality of Service for Making Birth Certificate in Realizing Excellent Service in the Department of Population and Civil Registration, Indramayu Regency*. The research method that I use is a qualitative method with a descriptive approach in analyzing the data can obtain real information and be able to study the research more deeply so that the data and information obtained are expected to be accurate.*

The quality of service for making birth certificates at the Department of Population and Civil Registry is still not maximal. This is because there are still many problems in the service process as well as the time in completing the creation of a birth certificate and limited human resources (HR), this limited human resource causes less than optimal service. Technical and non-technical problems faced in providing services for making birth certificates to the community such as the number of applicants for birth certificates that will make birth certificates but employees who do them or handle them inadequately, often jammed computers that are used for typing and operating data such as viruses or other things that inevitably have to be serviced first before being reused. Efforts are made in an effort to improve the quality of service for making birth certificates such as adding the number of computer units, conducting socializations to communities in the regions (Village and District) both directly and indirectly.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Birokrasi pemerintahan merupakan mesin yang menjalankan segala kebijakan pemerintah. Peranan birokrasi sangat penting dalam melaksanakan tugas pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Birokrasi merupakan pelaksana setiap kebijakan yang telah diputuskan. Tuntutan akan kinerja birokrasi di daerah akan semakin besar dikarenakan tugas pelayanan banyak dilaksanakan pada birokrasi daerah. Birokrasi daerah banyak yang langsung melayani pelayanan/jasa kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi lembaga atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Suasana dan kondisi otonomi daerah saat ini sekiranya memberikan pengaruh yang lebih besar pada perbaikan pelayanan birokrasi. Pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi (aparatur) pemerintah banyak yang beralih dari tanggung jawab dalam pelaksanaan pada pemerintahan pusat ke pemerintahan daerah, oleh karena itu masing-masing daerah hendaknya mengedepankan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Terutama sekali adalah pelayanan yang benar-benar tidak dapat disediakan dan dikerjakan selain oleh aparatur birokrasi sebagai pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah.

Pelaksanaan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Junto Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan daerah memberikan kewenangan yang lebih kepada daerah. Kewenangan-kewenangan yang dilimpahkan merupakan bentuk desentralisasi kewenangan urusan pemerintahan sebagai aktualisasi semangat tuntutan reformasi. Desentralisasi atau pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat ke daerah menjadikan adanya otonomi daerah yang lebih luas pula. Otonomi daerah yang ada saat ini dapat dijadikan momentum dalam menggerakkan aparatur birokrasi pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan yang menjadi kewajiban pemerintah adalah yang menyangkut pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan bagian pelayanan yang akan terus dilakukan sepanjang perjalanan birokrasi, karena pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat dan Negara. Pelayanan administrasi kependudukan mempunyai fungsi dalam rangka memberikan pelayanan kepada setiap orang dalam mendapatkan status administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang hanya dapat dilakukan oleh pelayan pemerintah.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan pelayanan yang dikemukakan di atas, penulis hendak melakukan penelitian yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Akta Kelahiran Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Akta Kelahiran dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu Belum Optimal”.

1.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan pelayanan pembuatan akta kelahiran

pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian digunakan untuk mengarahkan pelaksanaan penelitian pada fokus tujuan yang hendak dicapai. Penulis melakukan penelitian ini untuk mencapai tujuan penelitian berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Indramayu.
2. Mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.
3. Mengetahui dan menganalisis Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang utama yang diharapkan setelah dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk segi pengembangan ilmu pengetahuan bidang pemerintahan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah

bacaan pengembangan ilmu pemerintahan khususnya yang berhubungan dengan peran dan fungsi birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

2. Untuk segi penerapannya dalam praktik dilapangan, diharapkan berguna:
 - a Menemukan data dan fakta penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya khususnya pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.
 - b Memberikan sumbang saran pemikiran dalam meningkatkan pelayanan publik pada umumnya. Karena yang digali dalam penelitian ini adalah prinsip-prinsip kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang merupakan bagian prinsip ini dapat diterapkan dalam berbagai jenis pelayanan tidak terkecuali pelayanan administrasi kependudukan dan terutama sekali dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

1.6 Kerangka Pemikiran

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), menyatakan

ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2008:85) kualitas layanan dapat diartikan sebagai "ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan".

Berdasarkan definisi ini kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan terhadap jasa yang mereka gunakan. Jadi faktor utama terhadap layanan yang berkualitas atau tidak ditentukan oleh harapan pelanggan terhadap jasa dan persepsi yang dimiliki pelanggan sebelum menggunakan jasa tersebut. Ketika pelayanan melebihi ekspektasi dan persepsi dari pelanggan berarti pelayanan tersebut berkualitas.

Pengertian pelayanan umum menurut Moenir (2006:26) menyebutkan bahwa: Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Pengertian pelayanan yang diberikan oleh Moenir mensyaratkan adanya prosedur dan metode tertentu. Prosedur dan metode mencakup waktu, biaya, serta cara pelayanan yang mencerminkan aspek kualitas pelayanan. Dengan adanya standar manajemen dan pelaksanaan pelayanan umum maka diharapkan akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat umum yang mendapatkan pelayanan.

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 (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas: masyarakat eksternal dan internal.

Sedangkan Menurut Dhuha (2010:70) menyatakan bahwa:” Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan kepuasan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, mutu pelayanan publik adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan dari

praktik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik”.

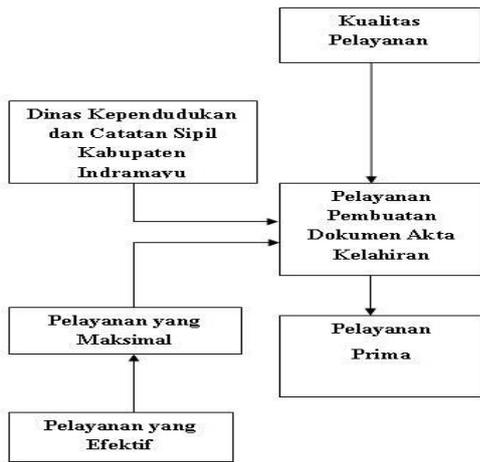
Di dalam buku “Teori Administrasi Publik”, Sinambela dkk (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek maupun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan:

- a. Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan terhadap jasa yang mereka gunakan, bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/ pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik).
- b. Pelayanan Prima adalah memberikan kepuasan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, mutu pelayanan publik adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan dari praktik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Kualitas pelayanan prima dapat tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Untuk mempermudah kerangka pemikiran tersebut, maka akan dirumuskan ke dalam model kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu adalah lembaga/ instansi yang mengurus tentang semua urusan-urusan kependudukan di wilayah Kabupaten Indramayu salah satunya yaitu tentang pelayanan pembuatan dokumen akta kelahiran. Dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat diharapkan akan tercipta suatu pelayanan yang prima atau pelayanan yang baik dari yang terbaik kepada masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang efektif dan pelayanan yang maksimal dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu kepada masyarakat sehingga akan menghasilkan kepuasan masyarakat Kabupaten Indramayu terhadap pelayanan yang diberikan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Oleh sebab itu penting bagi semua pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kabupaten Indramayu memberikan kualitas pelayanan yang baik dari yang terbaik kepada semua masyarakat yang membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Sehingga masyarakat pun dapat dengan mudah dan nyaman dalam membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. OBYEK PENELITIAN

2.1 Sejarah Perkembangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu, hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Dinas Daerah Kabupaten Indramayu dan Peraturan Bupati Indramayu Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indramayu yang terletak di Jl. Ir. H. Juanda No. 01 Indramayu. Telpon (0234) 272312.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu berdasarkan Keputusan Bupati tersebut mempunyai tugas

pokok, yaitu; “Melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah dibidang pendaftaran penduduk, Catatan Sipil, pengelolaan dokumen dan informasi kependudukan, berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan”.

Untuk menjalankan tugas pokok tersebut, fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu:

1. Perumusan, Perencanaan, Pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan koordinasi kebijaksanaan teknis dibidang pendaftaran penduduk, Catatan Sipil, pengelolaan dokumen dan informasi kependudukan.
2. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pendaftaran penduduk, Catatan Sipil, pengelolaan dokumen dan informasi kependudukan.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pendaftaran penduduk. Catatan Sipil, pengelolaan dokumen dan informasi kependudukan.
4. Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data kependudukan.
5. Pelaksanaan Pelayanan Teknis Administratif Ketatausahaan.
6. Pelaksanaan pengelolaan UPTD.

7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Visi yang telah ditetapkan dan yang akan diwujudkan oleh Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2011 – 2015 adalah:

”Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima menuju Penduduk Berkualitas yang Religius, Maju, Mandiri dan Sejahtera”. Sedangkan rangkaian dalam rangka mewujudkan Visi tersebut adalah Misi. Misi yang ditetapkan meliputi:

1. Mewujudkan data dasar kependudukan sebagai dasar penentuan dan perumusan Kebijakan Pembangunan Daerah.
2. Melakukan “Pelayanan Prima,” dalam upaya peningkatan tertib administrasi kependudukan sebagai dasar kepastian hukum status individual penduduk.
3. Mewujudkan Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan Catatan Sipil.

Optimalisasi pencapaian terwujudnya visi dan misi secara teknis operasional dijabarkan lebih lanjut dalam Tujuan, Sasaran dan Kebijakan:

Tujuan:

1. Meningkatkan pelayanan administrasi kantor
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana kantor
3. Meningkatkan kapasitas sumber daya Aparatur
4. Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan Catatan sipil

Sasaran:

1. Meningkatnya pelayanan administrasi kantor
2. Meningkatnya kualitas sarana dan prasarana kantor
3. Meningkatnya kapasitas sumber daya aparatur
4. Meningkatnya Pelayanan administrasi kependudukan dan Catatan Sipil

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang harus dimiliki oleh setiap orang. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam pelayanan akta kelahiran.

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability* (kehandal yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang

baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk mengetahui kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu saat ini, penulis memilih 5 dimensi karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), yaitu: Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Emphaty*), selain itu untuk mengetahui kualitas pelayanan juga menjadi hal yang penting.

a. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud (*Tangibles*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi inidirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanandi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan dan ruang pelayanan yang nyaman dan memadai.

Hasil wawancara dengan Kabid Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Menurut saya kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu sudah cukup baik dan memadai sehingga kenyamanan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarkat sudah sangat bisa di rasakan oleh masyarakat seperti ruangan yang bersih dan ruangan tunggu yang nyaman dan kerapihan staf dalam berpakaian.

Hasil wawancara penulis dengan Maskuroh selaku masyarakat Kabupaten Indramayu, mengatakan bahwa:

Ruangannya belum bersih, tempat tunggu yang kurang nyaman dan pegawai juga belum rapih dalam berpakaian sehingga proses pembuatan akta kelahiran dan pemberian pelayanan belum baik.

Penulis menyimpulkan ruang pelayanan yang belum bersih, belum nyaman dan pegawai yang belum rapih dalam memakai pakaian dinas mendapat respon yang kurang baik dari masyarakat sehingga belum sesuai dengan dimensi berwujud (*tangibles*) pada konsep kualitas pelayanan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Keandalan (*Reliability*) dalam memberikan

pelayanan seperti: Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, Kesederhanaan prosedur pelayanan, Kemudahan persyaratan, Kewajaran dan kejelasan biaya, Kejelasan tanggung jawab petugas, Pelayanan selesai tepat waktu dan Kedisiplinan petugas.

Hasil wawancara dengan Kabid Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Menurut saya sudah semua pegawai memiliki kecakapan dan ketanggapan serta disiplin dalam memberikan pelayanan karena akan membantu mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Hasil wawancara dengan Hadi selaku masyarakat Kabupaten Indramayu, mengatakan bahwa:

Belum adanya kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan seperti banyak pegawai yang kurang memiliki ketanggapan dan disiplin atau tidak menunjukkan kesungguhannya dalam memberikan pelayanan yang baik sehingga waktu penyelesaian yang tidak tepat waktu.

Penulis menyimpulkan ketidak cekatan dan ketidaktanggapan serta kurang disiplinnya pegawai sehingga pelayanan yang diinginkan masyarakat kurang terpenuhi selain itu pegawai sangat sering

mengulur-ulur waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengakibatkan terlambatnya penyelesaian pembuatan akta kelahiran, sehingga belum sesuai dengan dimensi Keandalan (*Reliability*) pada konsep kualitas pelayanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam memberikan pelayanan seperti: Pelayanan yang cepat dan tepat, Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan pelanggan dan Kejelasan prosedur pelayanan.

Hasil wawancara dengan Tarsim selaku masyarakat Kabupaten Indramayu, mengatakan bahwa:

Kurangnya ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat maupun keluhan-keluhan yang diutarakan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung bersifat lambat.

Penulis menyimpulkan Bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu khususnya dalam hal kepengurusan Akta Kelahiran masih kurang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat akibatnya pelayanan yang diberikan tidak sesuai

dengan harapan masyarakat, sehingga belum sesuai dengan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) pada konsep kualitas pelayanan.

d. Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan/pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (*assurance*) pada masyarakat. Keyakinan (*assurance*), dalam memberikan pelayanan seperti: Keterampilan dan kemampuan pegawai, Kecermatan pegawai, Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan & keyakinan masyarakat dan Pengetahuan pegawai.

Hasil wawancara dengan Kasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Menurut saya semua pegawai sudah memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan juga setiap pegawai sudah dibekali terlebih dahulu dengan pelatihan-pelatihan teknis, selain itu secara berkala juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang tujuannya untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

Hasil wawancara dengan Tarsim selaku masyarakat Indramayu, mengatakan bahwa:

Sebagian pegawai belum memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga respon pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang serta pengetahuan pegawai yang masih belum luas seperti tidak bisa menentukan kepastian berapa lama waktu yang diperlukan untuk membuat akta kelahiran.

Penulis menyimpulkan ada beberapa pegawai yang berada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih belum memiliki kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang luas dalam pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, karena keterampilan merupakan salah satu tolak ukur yang penting karena dengan kemampuan keterampilan pegawai yang baik maka pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik sehingga kualitas pelayanan juga dapat dinilai baik serta untuk meyakinkan masyarakat akan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, jadi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) pada konsep kualitas pelayanan.

e. Perhatian (*Empathy*)

Perhatian (*Empathy*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Perhatian (*Empathy*) dalam memberikan pelayanan seperti: Keadilan dalam pelayanan, Keramahan dan kesopanan

pegawai, Kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat dan Kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik.

Hasil wawancara dengan Kabid Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Menurut saya penting bagi semua pegawai memiliki sikap ramah dan sopan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik dan disini sudah hampir semua pegawai sudah memiliki sifat-sifat tersebut yang bertujuan untuk memberikan kesan yang baik kepada masyarakat dengan pelayanan yang diberikan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Hasil wawancara dengan Hadi selaku masyarakat Kabupaten Indramayu, mengatakan bahwa:

Kurangnya kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan seperti banyak pegawai yang kurang memiliki keramahan dan kesopanan dalam pelayanan yang mereka berikan sehingga kadang-kadang kesan yang mereka tinggalkan selalu buruk karena sifat yang mereka tunjukan akibat kurang memahami apa yang di inginkan oleh kami selaku penerima layanan.

Penulis menyimpulkan kesopanan dan keramahan yang harusnya di miliki oleh setiap pegawai dalam memberikan

pelayanan disini belum terlihat nyata, sehingga menimbulkan kesan kurang memuaskan dilingkungan Disdukcapil. Karena kurang adanya perhatian yang khusus dan masih belum memahami masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan, jadi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan dimensi Perhatian (*Emphaty*) pada konsep kualitas pelayanan.

Sosialisasi merupakan salah satu bentuk transparansi yang harus diberikan kepada masyarakat, dimana masyarakat agar bisa mengetahui dan memahami persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran. Maka dari itu pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar betul-betul mampu memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

Setelah dilakukan penelitian, ternyata dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu masih belum maksimal, seperti halnya waktu dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran dan sumber daya manusia (SDM) yang terbatas, sumber daya manusia yang terbatas inilah yang menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal, sehingga waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran tidak tepat waktu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis merangkum data pencetakan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Indramayu yang di dapat kadang mengalami kenaikan dan kadang juga mengalami penurunan setiap tahunnya, dari tahun 2009 sampai dengan 2011 jumlah pencetakan akta kelahiran mengalami kenaikan dalam pencetakan akta kelahiran setiap tahunnya kemudian dari tahun 2012 dan 2013 mengalami fluktuatif/ tidak tetap. Maka dari itu saya simpulkan bahwa salah satu faktornya yaitu masyarakat seringkali di kecewakan dan kurang responnya pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran terhadap masyarakat, oleh sebab itu masih kurangnya kualitas sumber daya manusia yang ada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal.

Kualitas pelayanan yang baik dalam pembuatan akta kelahiran harus ditunjang dengan adanya kesadaran pegawai agar dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika

disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu sehingga akan memacu pegawai memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

3.2 Hambatan-hambatan Yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat seringkali tidak maksimal karena masih banyaknya hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan itu sendiri, seperti yang diutarakan oleh Kabid dan Kasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Hasil wawancara dengan Kabid Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Menurut saya pribadi banyaknya hambatan-hambatan yang kami hadapi dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat seperti menumpuknya pekerjaan dari tiap-tiap pegawai sehingga pekerjaan pun kadang

tidak terselesaikan tepat waktu, sering adanya gangguan dari sistem komputer yang sedang digunakan, oleh sebab untuk dapat menggunakannya kembali harus diperbaiki dahulu dan menambah waktu pekerjaan menjadi lebih lama yang mengakibatkan terlambatnya pengoperasian data yang dilakukan oleh petugas sehingga akta yang dicetak/ dibuat pun seringkali tidak tepat waktu dalam penyelesaiannya. Dan inilah realita yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Hasil wawancara dengan Kasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, mengatakan bahwa:

Permasalahan-permasalahan teknis dan non teknis yang kami hadapi disini dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga terganggunya proses pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran ataupun terlambatnya pengoperasian data serta proses pencetakan akta kelahiran yang terlambat seperti banyaknya pemohon akta kelahiran yang akan membuat akta kelahiran tetapi pegawai yang mengerjakannya atau menanganinya kurang memadai sehingga menumpuknya berkas dan tidak mungkin semua berkas yang masuk dapat terselesaikan tepat bersamaan belum lagi adanya kurangan-kurangan berkas dari si pemohon untuk membuat akta kelahiran,

belum lagi sering macetnya sistem pengoperasian komputer yang digunakan untuk pengetikan dan pengoperasian data seperti terkena virus atau hal-hal lainnya yang mau tidak mau harus disevice terlebih dulu sebelum digunakan kembali, serta pimpinan dalam hari-hari tertentu jarang ada dikantor akibat keperluan dinas yang mendesak atau keperluan-keperluan kantor lain yang penting yang mengharuskannya pergi untuk waktu yang tidak sebentar terutama kalo pemimpin pergi keluar kota sehingga dalam proses penandatanganan dokumen akta kelahiran terlambat karena harus menunggu dahulu sampai pemimpin ada dikantor. Banyaknya permasalahan-permasalahan yang dihadapi sekarang ini, kami harapkan semua pihak dapat bekerja sama dalam mengatasi masalah-masalah ini sehingga proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dapat berjalan secara maksimal pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Penulis menyimpulkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya masyarakat yang akan membuat akta kelahiran tetapi pegawai yang mengerjakannya atau

menanganinya kurang memadai yang mengakibatkan terlambatnya proses percetakan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

2. Sering macetnya komputer yang digunakan untuk pengetikan dan pengoperasian data seperti terkena virus atau hal-hal lainnya yang mau tidak mau harus disevice terlebih dulu sebelum digunakan kembali di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

3. Pimpinan dalam hari-hari tertentu jarang ada dikantor akibat keperluan dinas yang mendesak atau keperluan-keperluan kantor lain yang penting yang mengharuskannya pergi untuk waktu yang tidak sebentar sehingga dalam proses penandatanganan dokumen akta kelahiran terlambat.

Proses pembuatan akta kelahiran dimulai dari masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mengisi formulir pendaftaran akta kelahiran dan pengecekan berkas-berkas persyaratan yang dibawa, disinilah masyarakat sering bingung atau kurang paham persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dibawa dalam permohonan pembuatan akta kelahiran sehingga mengakibatkan masyarakat merasa dirugikan baik waktu ataupun biaya karena harus bolak

balik dari rumah ke dinas yang memakan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit serta masih banyaknya permasalahan-permasalahan teknis dan non teknis yang di hadapi disini dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga terganggunya proses pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran ataupun terlambatnya pengoperasian data serta proses pencetakan akta kelahiran yang terlambat seperti banyaknya pemohon akta kelahiran yang akan membuat akta kelahiran tetapi pegawai yang mengerjakannya atau menanganinya kurang memadai sehingga menumpuknya berkas dan tidak mungkin semua berkas yang masuk dapat terselesaikan tepat bersamaan belum lagi adanya kurangan-kurangan berkas dari si pemohon untuk membuat akta kelahiran, belum lagi sering macetnya sistem pengoperasian komputer yang digunakan untuk pengetikan dan pengoperasian data seperti terkena virus atau hal-hal lainnya yang mau tidak mau harus di servis terlebih dulu sebelum digunakan kembali, serta pimpinan dalam hari-hari tertentu jarang ada dikantor akibat keperluan dinas yang mendesak atau keperluan-keperluan kantor lain yang penting yang mengharuskannya pergi untuk waktu yang tidak sebentar terutama kalo pemimpin pergi keluar kota sehingga dalam proses penandatanganan dokumen akta kelahiran

terlambat karena harus menunggu dahulu sampai pemimpin ada dikantor.

Banyaknya permasalahan-permasalahan yang dihadapi inilah sehingga menyebabkan pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran belum dapat berjalan secara maksimal pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Faktor-faktor lain yang menyebabkan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang kurang maksimal karena kurangnya sosialisasi yang jelas terutama bagi yang rumahnya jauh dari dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu sehingga harus bolak-balik dari rumah ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dengan jarak tempuh yang tidak dekat dan memakan waktu berhari-hari untuk dapat mengurus persyaratan-persyaratan yang kurang maupun belum lengkap tersebut, kemudian setelah semua persyaratan terpenuhi kendala lain yaitu dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, disini sebagian pegawai dalam melayani masyarakat pelayanan yang tidak tanggap dan minimnya respon pegawai kepada masyarakat yang harusnya bisa dilayani dengan baik tapi kadang disepelekan serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai yang mengakibatkan proses pembuatan akta

kelahiran mengalami keterlambatan waktu dalam penyelesaiannya sehingga kepuasan masyarakat yang seharusnya dirasakan belum benar-benar masyarakat rasakan tetapi malah sebaliknya, masyarakat seringkali dikecewakan akibat pelayanan yang diberikan pegawai dalam pembuatan akta kelahiran belum sesuai dengan harapan mereka.

Hasil wawancara penulis dengan Hadi selaku masyarakat Kabupaten Indramayu, mengatakan bahwa:

Permasalahan-permasalahan yang ada dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran seperti sering tidak tepat waktu dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran, Pelayanan yang diberikan ribed dan berbelit-belit terutama tentang persyaratan yang harus dibawa dalam mengajukan pembuatan akta kelahiran sehingga menimbulkan ketidakpercayaan akan pelayanan yang diberikan dan seakan-akan pelayanannya dipersulit dan ruangan yang kurang bersih serta ruang tunggu yang terbatas.

Penulis menyimpulkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu adalah sebagai berikut:

1. waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran sering tidak tepat waktu akibatnya masyarakat pun merasa di

rugikan, sehingga masyarakat kadang muncul rasa malas untuk membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

2. Kurang terbuka dan kurangnya sosialisasi tentang persyaratan-persyaratan dalam pengajuan pembuatan akta kelahiran, Persyaratan tersebut seperti KTP, KK, surat keterangan lahir dari bidan dan buku nikah sehingga masyarakat pun dibuat bingung serta seakan-akan pelayanannya dipersulit untuk pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.
3. Ruangan yang kurang bersih serta ruang tunggu yang terbatas mengakibatkan ketidaknyamanan pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat karena kebersihan ruangan kurang terjaga sehingga keinginan masyarakat untuk merasakan pelayanan baik dan nyaman pun belum terpenuhi.

3.3 Upaya-Upaya Yang Telah Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat, Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu telah melakukan berbagai upaya-upaya agar pelayanan yang diberikan pun bisa maksimal. Sebagaimana yang diutarakan oleh Kabid dan Kasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Hasil wawancara dengan Kabid Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Upaya-upaya yang sudah kami lakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran seperti penambahan jumlah unit komputer untuk mengantisipasi seandainya salah satu komputer ada yang macet atau eror disaat waktu yang genting atau mendesak dapat menggunakan komputer yang lainnya sehingga dapat memudahkan pegawai dalam pengoperasian data dan pencetakan akta kelahiran, kami disini yang bertugas melayani masyarakat bahu membahu antar pegawai yang ada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam mempersiapkan diri kami agar bisa tampil prima dan maksimal baik dalam tingkah laku maupun perbuatan kami yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya saat nanti berkomunikasi langsung kepada masyarakat, melakukan sosialisasi langsung kemasyarakat di daerah-daerah (Desa dan Kecamatan), dengan memberdayakan perangkat-perangkat Desa dan Kecamatan

untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat, serta secara tidak langsung yaitu melalui media baik media elektronik maupun media cetak seperti televisi, radio dan koran, dan perbaikan-perbaikan sarana dan prasaranan seperti penambahan kursi-kursi dan pembersihan ruangan oleh OB (*office boy*) setelah semua pegawai pulang kantor atau setelah jam kerja selesai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Hasil wawancara dengan Kasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, mengatakan bahwa:

Disini kami selaku lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat terus memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan kami dengan melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran seperti program-program pengarahannya dari pimpinan yaitu rapat khusus setiap satu minggu sekali kepada para pegawai bawahan untuk bersama-sama mendiskusikan dan menilai kinerja dari pegawai di masing-masing serta untuk meningkatkan kinerja pegawai yang dirasa perlu ditingkatkan agar ke depannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa semaksimal mungkin terutama pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran, perbaikan-perbaikan sarana dan prasaranan seperti dilakukannya

pembenahan sarana dan prasarana seperti penambahan kursi-kursi dan pembersihan ruangan oleh OB (*office boy*) setelah semua pegawai pulang kantor atau setelah jam kerja selesai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayudalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya telah melakukan upaya-upaya yang terus-menerus dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja dari setiap pegawai agar pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan kepada masyarakat bisa maksimal dan sesuai dengan keinginan masyarakat untuk merasakan pelayanan yang sebaik-baiknya. Berbagai upaya pun sudah dilakukan seperti penambahan jumlah unit komputer untuk mengantisipasi seandainya salah satu komputer ada yang macet atau eror disaat waktu yang genting atau mendesak dapat menggunakan komputer yang lainnya sehingga dapat memudahkan pegawai dalam pengoperasian data dan pencetakan akta kelahiran, petugas pelayanan yang ada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu telah mempersiapkan diri agar bisa tampil prima dan maksimal baik dalam tingkah laku maupun perbuatan yang mereka lakukan dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya saat nanti berkomunikasi langsung kepada masyarakat, telah

melakukannya sosialisasi langsung kemasyarakat di daerah-daerah (Desa dan Kecamatan), dengan memberdayakan perangkat-perangkat Desa dan Kecamatan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat, serta secara tidak langsung yaitu melalui media baik media elektronik maupun media cetak seperti televisi, radio dan koran, dan perbaikan-perbaikan sarana dan prasaranan seperti penambahan kursi-kursi dan pembersihan ruangan oleh OB (*office boy*) setelah semua pegawai pulang kantor atau setelah jam kerja selesai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.Usaha-usaha lain yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran seperti sosialisasi yang berkelanjutan terutama ke Kecamatan atau Desa yang lokasinya jauh dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu untuk mempermudah masyarakat mengetahui persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dibawa seperti KTP, KK, surat keterangan lahir dari bidan dan buku nikah yang harus dimiliki oleh penduduk di wilayah Kabupaten Indramayu.Dengan melakukan sosialisasi-sosialisasi baik langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat diharapkan akan berdampak positif seperti masyarakat akan tahu dan sadar bahwa akta kelahiran sangat penting karena merupakan suatu identitas diri

seseorang yang wajib dimiliki sebagai salah satu warga Indonesia yang taat kepada aturan dan hukum yang berlaku.

Upaya-upaya yang sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sebenarnya sudah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada, tetapi dalam implementasinya masih banyak hambatan-hambatan teknis dan non teknis yang muncul dalam transaksi pelayanan antara petugas pelayanan dengan masyarakat selaku penerima layanan yang mengakibatkan pelayanan tersebut menjadi tidak optimal sehingga masyarakat sering kali dirugikan akibat pemberian pelayanan yang tidak maksimal. Maka bukan menjadi rahasia lagi bahwa pelayanan publik yang ada dinegara kita ini kualitasnya masih sangat-sangat jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat, seharusnya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan yang baik. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai

pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan masyarakat atau sesuai harapan masyarakat. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah. Berdasarkan pada SPM ini, seharusnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategis melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang

meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan. Inilah potret pelayanan publik dambaian setiap warga masyarakat Indonesia.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah.

Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa.

Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang di selenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh

penyelenggara swasta. Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk.

Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (*pungli*), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di mana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Di samping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan

memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa.

Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Birokrasi pada pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atauselalu dikeluhkan karena ketidak efisien dan efektif, birokrasi seringkali dianggap tidak mampu melakukan hal-hal yang sesuai dan tepat, serta sering birokrasi dalam pelayanan publik itu sangat merugikan masyarakat. Hal ini sangat memerlukan perhatian yang besar, seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu memudahkan masyarakat menerima setiap pelayanan yang diperlukannya, seharusnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat itu mempermudahkannya, bukan mempersulit.

Kondisi pelayanan kepada masyarakat yang masih buruk menuntut para pejabat publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu konsep pelayanan yang perlu diketahui dan dikembangkan oleh para pejabat publik adalah konsep pelayanan prima.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih belum maksimal. Hal itu disebabkan karena masih banyaknya masalah-masalah dalam proses pelayanan seperti halnya waktu dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran dan sumber daya manusia (SDM) yang terbatas, sumber daya manusia yang terbatas inilah yang menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal, sehingga waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran tidak tepat waktu. Oleh sebab itu untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu perlu memperhatikan dimensi-dimensi seperti: *Tangible* (Bukti langsung), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).
2. Permasalahan-permasalahan teknis dan non teknis yang di hadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat seperti banyaknya pemohon akta kelahiran yang akan membuat akta kelahiran tetapi

pegawai yang mengerjakannya atau menanganinya kurang memadai sehingga menumpuknya berkas dan tidak mungkin semua berkas yang masuk dapat terselesaikan tepat bersamaan belum lagi adanya kurangan-kurangan berkas dari si pemohon pembuat akta kelahiran, sering macetnya sistem pengoperasian komputer yang digunakan untuk pengetikan dan pengoperasian data seperti terkena virus atau hal-hal lainnya yang mau tidak mau harus disevice terlebih dulu sebelum digunakan kembali, pimpinan dalam hari-hari tertentujarang ada dikantor akibat keperluan dinas yang mendesak atau keperluan-keperluan kantor lain yang penting yang mengharuskannya pergi untuk waktu yang tidak sebentar terutama kalo pemimpin pergi keluar kota sehingga dalam proses penandatanganan dokumen akta kelahiran terlambat karena harus menunggu dahulu sampai pemimpin pulang dari keperluan dinas tersebut.

3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran seperti penambahan jumlah unit komputer untuk mengantisipasi seandainya salah satu komputer ada yang macet atau eror

disaat waktu yang genting atau mendesak dapat menggunakan komputer yang lainnya sehingga dapat memudahkan pegawai dalam pengoperasian data dan pencetakan akta kelahiran, petugas pelayanan yang ada dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu telah mempersiapkan diri agar bisa tampil prima dan maksimal baik dalam tingkah laku maupun perbuatan yang mereka lakukan dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya saat nanti berkomunikasi langsung kepada masyarakat, melakukannya sosialisasi langsung kemasyarakat di daerah-daerah (Desa dan Kecamatan), dengan memberdayakan perangkat-perangkat Desa dan Kecamatan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat, serta secara tidak langsung yaitu melalui media baik media elektronik maupun media cetak seperti televisi, radio dan koran, dan perbaikan-perbaikan sarana dan prasaranan seperti penambahan kursi-kursi dan pembersihan ruangan oleh OB (*office boy*) setelah semua pegawai pulang kantor atau setelah jam kerja selesai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

4.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pegawai harus memahami dan mengerti pentingnya memberikan sebuah pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan cara bertatap dan berkomunikasi langsung kepada masyarakat menerapkan sikap salam, senyum dan sapa.
2. Pegawai harus benar-benar memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau lebih dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.
3. Sosialisasi-sosialisasi harus terus dilakukan dan berkelanjutan dari pemerintah (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu) kepada masyarakat terutama ke desa-desa yang jauh dan terpencil akan pentingnya membuat akta kelahiran karena sebagian dari mereka banyak yang tidak tahu terutama di daerah-daerah yang masih belum terjangkau di wilayah Kabupaten Indramayu.
4. Pentingnya memiliki sikap bertanggung jawab dari masing-masing pegawai terhadap tugas atau pekerjaan yang sudah diberikan agar hasil yang

dikerjakan pun bisa tepat waktu dan bisa maksimal serta adanya hukum yang jelas untuk memberikan sanksi yang tegas terhadap pegawai yang melanggar dan menyimpang dari tugas dan pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-Buku

- Anoraga, Pandji. 2006. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kepemimpinan*. Bandung: Alfabeta.
- Fathoni, Abdurahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: RinekaCipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
-, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, 1999. *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
-, 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Singarimbun, dkk. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
-, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Tjahya. 1996. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: NimasMultima.

2. Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang *Pemerintahan daerah*.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.