

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AKTA
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAPUAS HULU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

ASMIARDY

NIM. 500022318

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2016**

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Putussibau, Agustus 2016

Yang menyatakan,



ASMIARDY
NIM. 500022318

ABSTRACT

THE SERVICE QUALITY OF BIRTH CERTIFICATE'S REGISTRATION
IN POPULATION AND CIVIL REGISTRY OFFICE OF
KAPUAS HULU REGENCY

ASMIARDY

asmiardyedi@yahoo.com

Graduatis Studies Program
Indonesia Open University

division
This research was carried out to ~~discourse~~ *analyse* and to review the quality of administration service on birth certificate in Population and Civil Registry Office of Kapuas Hulu Regency. The aim of research was to ~~expound~~ *division* the service quality of birth certificate in Population and Civil Registry Office of Kapuas Hulu Regency related to reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles and also to distinguish obstructing factors which were impeded the service process. This research was based on ~~snags~~ *those* of birth certificate service which was not well-proceeded. This research was a descriptive research along with qualitative approach. Research's focus was to describe service quality of birth certificate registration from each indicators. *inefficiency*

has The result of research showed that from reliability, could be said that it was not well-organized. This was due to ~~the~~ *those* ability to provide ~~promising~~ *good* service which was lacking still, namely certificate issuance that was not on time in accordance ~~with~~ *in* ~~by-law~~ *to*. It was ~~revealed~~ *showed* that service quality was not well-presented in the point of responsiveness. It was because of less inclination from Population and Civil Registry Office of Kapuas Hulu Regency to notice people's complaint in obtaining service by providing complaint medium. ~~While~~ *low* from assurance and empathy dimension, it was fairly fulfilled. The last, from tangibles dimension, could be said that was unqualified or inadequate. That could be seen from lack of tools and equipment which were needed to support the service performance. The obstructing factors were lack of resources for instance personnel, and lack of equipment and tools to support service and performance. *while*

if.
Keywords: Service quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, birth certificate.

they were

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AKTA KELAHIRAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KAPUAS HULU

ASMIARDY

asmiardyedi@yahoo.com

Pogram Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini dilakukan untuk membahas dan mengkaji mengenai kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu berkaitan dengan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* serta untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam peroses pelayanannya. Penelitian ini didasarkan atas permasalahan pelayanan pencatatan akta kelahiran yang pelaksanaannya belum terselenggara secara baik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian adalah mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan pencatatan akta kelahiran dari masing-masing setiap indikator.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi keandalan (*reliability*) maka dapat dikatakan *belum terselenggara dengan baik*. Hal ini disebabkan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan masih kurang yaitu penerbitan akta yang tidak tepat waktu sesuai dengan peraturan. Untuk dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) diketahui bahwa kualitas pelayanan *belum terselenggara dengan baik*. Karena belum adanya keinginan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu untuk mengetahui keluhan masyarakat dalam menerima layanan dengan cara membuka sarana pengaduan. Sementara dari dimensi keyakinan (*assurance*) dan Perhatian (*emphaty*) sudah terpenuhi dengan baik. Terakhir dimensi berwujud (*tangibles*) dapat dikatakan *belum memadai atau kurang berkualitas*, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya kekurangan pada sarana dan prasarana yang dapat menunjang kinerja pelayanan. Adapun faktor yang menghambat pelayanan berupa kurangnya sumber daya manusia dalam hal ini pegawai dan kekurangan pada sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles*, Akta Kelahiran.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

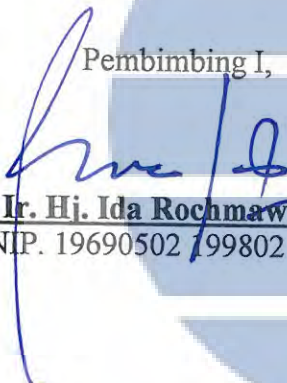
Judul TAPM : KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AKTA
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAPUAS HULU.


Penyusun TAPM : ASMIARDY
NIM : 500022318
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Hari/Tanggal : Sabtu, 23 Juli 2016

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Ir. Hj. Ida Rochmawati, M.Si
NIP. 19690502 199802 2 001


Prof. Daryono, SH.MA.Ph.D
NIP. 19640722 198903 1 019

Penguji Ahli,


Djaka Permana, M.Si. Ph.D

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu /
Program Magister Administrasi Publik,


Dr. DARMANTO, M.Ed
NIP. 19710609 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana,


SUCIATI, M.Sc. Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : **ASMIARDY**
 NIM : **500022318**
 Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**
 Judul TAPM : **KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN AKTA
 KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAPUAS HULU.**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 24 Juli 2016
 Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dr. Tati Rajati, M.M.

Penguji Ahli :

Djaka Permana, M.Si. Ph.D

Pembimbing I :

Dr. Ir. Hj. Ida Rochmawati, M.Si

Pembimbing II :

Prof. Daryono, SH.MA.Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, mulai dari perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Ida Rochmawati dan Bapak Prof. Daryono, SH.MA.Ph.D selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan TAPM ini.

Ucapan dan penghargaan yang sama disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Terbuka Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed.Ph.D.;
2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Suciati, M.Sc.Ph.D.;
3. Ketua Bidang Ilmu Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Dr. Darmanto, M.Ed.;
4. Kepala UPBJJ-UT Pontianak Dr. Tati Rajati;
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmunya selama saya menempuh perkuliahan Program Pasca Sarjana Bidang Administrasi Publik;
6. Pejabat dan Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kapuas Hulu yang telah banyak membantu selama penelitian ini dilakukan;

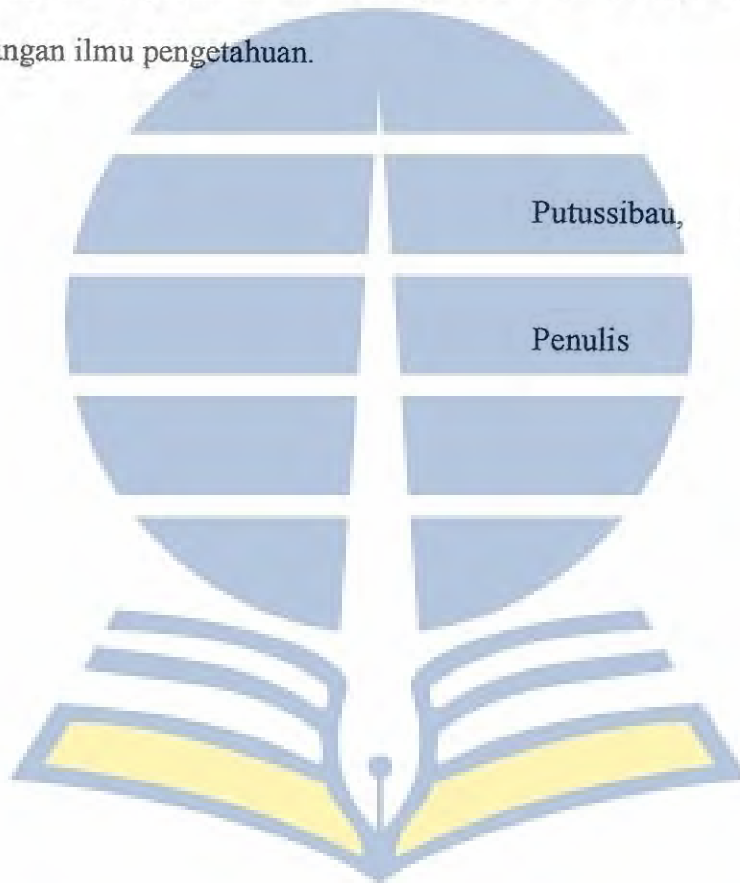
7. Seluruh informan yang telah banyak membantu dan tidak keberatan dalam memberikan informasi guna penyusunan penelitian ini;

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan-kesalahan dan kekeliruan dalam penyusunan TAPM ini. Maka dari itu kritik dan saran penulis harapkan guna perbaikan demi kesempurnaan penulisan ini. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Putussibau,

Agustus 2016

Penulis



RIWAYAT HIDUP

Nama : ASMIARDY, SH
NIM : 500 022 318
Program Studi : Magister Administrasi Publik (MAP)
Tempat / Tanggal Lahir : Nanga Suruk, 12 September 1969
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
Riwayat Pendidikan : Lulus SD di Nanga Suruk, pada Tahun 1983
Lulus SMP di Nanga Suruk, pada Tahun 1986
Lulus SMA di Putussibau, pada Tahun 1989
Lulus S1 Fakultas Hukum Universitas Panca Bhakti
Pontianak pada Tahun 1997
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2003 s/d 2007 sebagai Pelaksana di Bagian
Hukum Setda Kab. Kapuas Hulu.
Tahun 2007 s/d Awal Tahun 2010 sebagai Kasubbag
Protokoler di Bagian Humas Setda Kab. Kapuas
Hulu.
Tahun 2010 s/d 2013 sebagai Kasubbag Protokoler
di Bagian Umum Setda Kab. Kapuas Hulu.
Januari Tahun 2014 sebagai Kepala Bidang
Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan
Sipil Kab. Kapuas Hulu.
Januari Tahun 2015 s/d sekarang sebagai Kepala
Bidang Pemerintahan Desa pada Badan
Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa
Kab. Kapuas Hulu.

Putussibau, Agustus 2016



ASMIARDY, SH
NIM. 500 022 318

DAFTAR ISI

Abstract	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Riwayat hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup Permasalahan	8
C. Perumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	12
1. Konsep Pelayanan	12
2. Definisi Publik	13
3. Kebijakan Publik	13
4. Definisi Pelayanan Publik	17
5. Jenis Pelayanan Publik	19
6. Kualitas Pelayanan Publik	20
7. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	25
8. Konsep Akta Kelahiran	27
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pemikiran	35
D. Definisi Operasional	37

BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Desain Penelitian.....	40
B.	Instrumen Penelitian	42
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
D.	Alat Pengumpul Data.....	45
E.	Informan Penelitian.....	46
F.	Lokasi Penelitian.....	47
G.	Analisa Data.....	47
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	50
1.	Gambaran Umum Kab. Kapuas Hulu.....	50
2.	Gambaran Dinas Kependudukan dan Capil	54
3.	Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Capil.....	65
4.	Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan	66
5.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	69
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	77
1.	Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran	77
a.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	78
b.	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	97
c.	Dimensi Keyakinan (<i>Assurance</i>).....	104
d.	Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	108
e.	Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	112
2.	Faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran	118
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	125
B.	Saran.....	126
	DAFTAR PUSTAKA	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1, Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1, Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Capil	132



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1, Laporan Pencatatan Akta Kelahiran	5
Tabel 2.1, Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1, Informan Penelitian.....	47
Tabel 4.1, Luas Wilayah Kab. Kapuas Hulu Per Kecamatan	52
Tabel 4.2, Jumlah Penduduk Kab. Kapuas Hulu	53
Tabel 4.3, Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.4, Keadaan Ruang Dinas Kependudukan dan Capil	64
Tabel 4.5, Keadaan Barang Inventaris.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1, Gambar 4.1	132
Lampiran 2, Pedoman Wawancara	133





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. (Sinambela, 2006:3)

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Lebih jauh lagi, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan Nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis di bidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Memperhatikan arti penting data kependudukan maka kegiatan registrasi penduduk ini erat kaitannya dengan penerbitan akta catatan sipil. Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik, Akta merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas

kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara (*UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Salah satu tugas pokok dan fungsinya adalah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Lebih khusus lagi menurut Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 31 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu mempunyai tugas memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Ada berbagai jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di sektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Nikah, Akta Kematian dan Akta Kelahiran.

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi

kependudukan. Salah satu pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu adalah pelayanan pencatatan kelahiran (kutipan akta kelahiran). Menurut Peraturan Bupati Kapuas Hulu No 17 Tahun 2010, akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran adalah surat bukti adanya pelaporan tentang kelahiran bayi dalam keadaan hidup.

Walaupun secara umum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, namun masih saja pelayanan yang diberikan dirasakan oleh masyarakat belum optimal. Seperti kekesalan yang diungkapkan oleh seorang warga (Dy) yang kebetulan mengurus akta kelahiran anaknya berikut ini:

“kantor tuk tau nyuruh manas, pelamak-lamak ngawai akta anak aku, udah dua minggu napan uga jadi (kantor Dukcapil ini dapat membuat saya marah, saya membuat akta anak sudah dua minggu belum juga terbit)”. (wawancara, 23 Maret 2015)

Senada dengan pernyataan warga tersebut, salah satu Kepala Desa (MA) yang kebetulan mengurus akta kelahiran warganya di Dinas tersebut juga menyatakan:

“saya kebetulan ada urusan di kabupaten, ada warga saya yang menitipkan pembuatan akta anaknya. Setelah saya lima hari menunggu, namun aktanya belum keluar juga, saya juga maklum dengan kesibukan petugas, banyak yang diurus karena yang memohon untuk dibuatkan akta juga banyak sehingga harus ngantri. Biasanya kami tinggal dulu, dan nanti jika kami ada tugas lagi ke kabupaten baru kami mengambilnya”. (wawancara, 24 Maret 2015)

Kedua pendapat tersebut diatas dibenarkan oleh salah satu Petugas (Ys) Pencatatan Sipil yaitu PNS pada Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sebagai berikut:

“akta kelahiran sebenarnya bisa terbit dalam waktu cepat, namun karena banyaknya pemohon, maka kami kewalahan sehingga memerlukan waktu agak lama, dan kami juga harus menerapkan sistem antri”. (wawancara, 19 Maret 2015)

Pengakuan dari seorang warga dan Kepala Desa serta diperkuat oleh Petugas tersebut menunjukkan bahwa pembuatan akta kelahiran membutuhkan waktu yang agak lama. Hal ini dapat terjadi karena tingginya permintaan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Hal ini juga tidak terlepas dari meningkatnya kesadaran masyarakat untuk memberikan kepastian hukum bagi anaknya, dan masyarakat sudah sadar akan pentingnya akta kelahiran.

Tabel berikut ini menunjukkan laporan penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu selama 3 (tiga) bulan yaitu Januari s/d Maret 2015 :

Tabel 1.1

Laporan Pencatatan Akta Kelahiran Bulan Januari s/d Maret 2015

No.	Peristiwa	Bulan			Jumlah
		Januari	Februari	Maret	
1.	Kelahiran Umum	54	84	68	206
2.	Kelahiran Terlambat	423	416	451	1.290
Jumlah		477	500	519	1496

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2015

Dari tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa permohonan akta kelahiran oleh masyarakat dari waktu ke waktu semakin meningkat. Setiap bulan Akta Kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil rata-rata 498 akta atau hampir 500 akta. Dengan banyaknya permohonan untuk pembuatan akta kelahiran, maka dapat menyebabkan keterlambatan

waktu dalam penerbitan akta kelahiran. Keterlambatan penerbitan akta dikarenakan keterbatasan jumlah pegawai yang menangani pekerjaan tersebut, sehingga diberlakukan sistem antri sesuai dengan masuknya permohonan.

Meningkatnya permohonan penerbitan akta kelahiran dari segi kuantitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seharusnya juga diimbangi dengan pemberian layanan yang baik atau meningkatnya kualitas pelayanan. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sinambela dkk (2006:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Adapun Kualitas pelayanan menurut Kotler (2005) adalah suatu derajat atau tingkat kesempurnaan dari suatu barang atau jasa pelayanan yang diberikan kepada seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan atau melebihi harapannya. Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan yaitu mencapai kepuasan yang maksimal. Pelayanan dan kepuasan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena dengan adanya kepuasan maka pihak yang terkait dapat saling mengoreksi mengenai pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik atau buruk. Mengacu pada teori Zeithaml (1990) tentang kualitas

layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dengan persepsi layanan yang sesungguhnya, maka banyak harapan untuk mendapatkan layanan yang memuaskan dari instansi pemerintah belum terwujud. Layanan yang belum memuaskan dapat dilihat dari adanya keterlambatan dalam penerbitan akta kelahiran yang seharusnya bisa lebih cepat dalam satu atau dua hari, namun memerlukan waktu yang agak lama.

Masalah pembuatan akta kelahiran sudah merupakan perhatian yang sangat mendasar bagi publik di Indonesia, demikian juga halnya di Kabupaten Kapuas Hulu, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dari segi waktu yang agak lama, dari segi sarana dan prasarana yang kurang mendukung seperti ruang kerja Bidang Pencatatan Sipil yang sempit, ruang tunggu pemohon juga sempit dan terbatas karena bergabung dengan ruang kerja. Peralatan komputer yang terbatas, serta pegawai pada Bidang Pencatatan Sipil yang kurang.

Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat selaku penerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan. Seharusnya pemerintah merupakan pelayan bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan publik secara adil dan merata. Studi ini secara deskriptif akan membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

B. Ruang Lingkup Permasalahan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui orang lain yang sifatnya langsung, sedangkan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mengingat akan pentingnya peran layanan dalam suatu organisasi maka kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berurusan dan berhadapan dengan publik, perlu untuk senantiasa memperbaiki kualitas pelayanannya.

Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran. Pemberian pelayanan yang berkualitas dan memuaskan menjadi prioritas utama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam menyelenggarakan pelayanan. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas terdapat indikator-indikator yang harus dicapai agar terwujudnya kualitas pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Indikator-indikator kualitas pelayanan publik menurut Fitzsimmons (1994) yaitu *reliability* atau kehandalan pegawai yang seharusnya mampu memberikan pelayanan secara tepat serta mampu menyediakan dan memberikan pelayanan secara memuaskan dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu adalah kurangnya tenaga sumber daya manusia atau pegawai dan pembuatan Akta Kelahiran yang melewati batas waktu yang telah ditentukan.

Selanjutnya yaitu *Responsiveness* atau ketanggapan/respon pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mengurus Akta Kelahiran yang dilakukan secara cepat dan tepat. Berkaitan dengan indikator ini, permasalahannya adalah belum ada akses atau media bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan, baik itu berupa media informasi *website* organisasi ataupun kotak pengaduan masyarakat.

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance* kepada pelanggan. Untuk mendeskripsikan dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat diketahui melalui indikator; keterampilan dan kemampuan pegawai dalam melayani serta kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui rasa perhatian pegawai dengan sikap yang baik, tata krama dan etika serta moral yang menjadi jaminan pelayanan bagi kenyamanan masyarakat.

Empathy atau empati pegawai dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat melalui sikap yang tegas, perhatian dan komunikasi yang baik. Pada Kedua aspek ini telah terpenuhi dan terselenggara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Sikap ramah, sopan santun dan adanya jaminan hukum secara jelas mengenai Akta Kelahiran serta adanya jalinan komunikasi dan hubungan antara masyarakat dengan pegawai menciptakan rasa nyaman dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi *tangibles* atau wujud dari pelayanan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan sumber daya penunjang lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan seperti fasilitas, sarana, perlengkapan dan peralatan. Fenomena permasalahan yang terjadi adalah kurangnya pada fasilitas fisik dan sarana serta perlengkapan dan peralatan yang dimiliki seperti ruang kerja Bidang Pencatatan Sipil dan ruang tunggu pelayanan yang sempit, peralatan komputer yang terbatas.

Melihat fenomena permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu semestinya berupaya mencari solusi sebagai bentuk penyelesaian permasalahan. Kondisi seperti ini harus segera diselesaikan karena menyangkut perlindungan hukum dan identitas seseorang.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan Akta Kelahiran yang telah di paparkan di atas, peneliti tertarik untuk membahas dan mengkaji mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Oleh karena itu, sesuai dengan ruang lingkup permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu?
2. Faktor–faktor apa yang menghambat pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu?

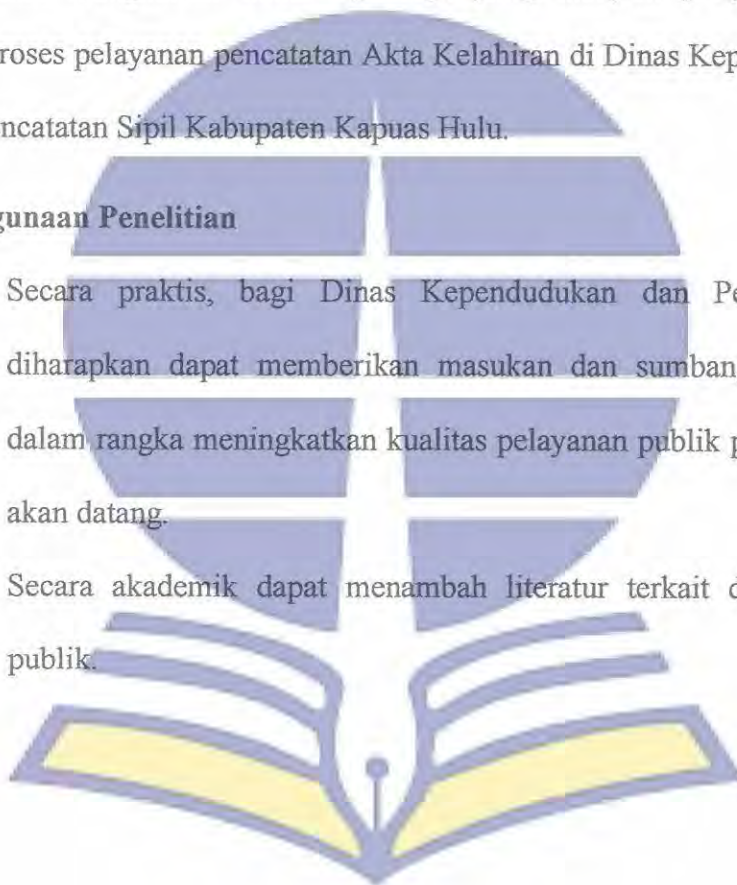
D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pencatatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan pencatatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara praktis, bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangsih pemikiran dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.
2. Secara akademik dapat menambah literatur terkait dengan layanan publik.





BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan

Di Indonesia, konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsep pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (1999:571) istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu, menyiapkan, mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Pasolong (2008:128), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Moerir (2006:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan, Hasibuan (2005) mendefinisikan pelayanan bahwa:

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Selanjutnya Sampara (2000) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu kegiatan organisasi atau lembaga yang diabdikan kepada masyarakat. Pelayanan sendiri pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan suatu proses pelayanan secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

2. Definisi Publik

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Kata "publik" itu sendiri sering diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka. Misalnya kata "*Public Administration*" diterjemahkan menjadi "Administrasi Negara".

Syafe'i dkk. (1999:18), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Sementara Frederickson (1984) menjelaskan konsep "publik" dalam lima perspektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, (4) publik sebagai konsumen dan (5) publik sebagai warga negara.

3. Kebijakan Publik

Banyak sekali definisi mengenai kebijakan publik. Sebagian ahli memberi pengertian kebijakan publik dalam kaitannya dengan keputusan atau ketetapan pemerintah untuk melakukan suatu tindakan yang dianggap akan

membawa dampak baik bagi warganya. Dari banyaknya pendapat yang dikemukakan oleh para pakar kebijakan tersebut, kesemuanya tidak ada yang keliru dan saling melengkapi.

Chandler dan Plano (1988:107), mengatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah.

Wilson (dalam Wahab, 2012), merumuskan kebijakan publik sebagai berikut:

“The actions, objectives, and pronouncements of governtmen on particular matters, the steps they take (or fail to take) to implement them, and the explanations they give for what happens (or does not happen)” (tindakan-tindakan, tujuan-tujuan, dan pernyataan-pernyataan pemerintah mengenai masalah-masalah tertentu, langkah-langkah yang telah/sedang diambil (atau gagal diambil) untuk diimplementasikan, dan penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh mereka mengenai apa yang telah terjadi (atau tidak terjadi)). (hal. 13).

Definisi yang dirumuskan oleh Wilson tersebut masih terlalu luas. Definisi lain yang tidak kalah luasnya dikemukakan oleh Dye (1987:1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik ialah *“whatever governments choose to do or not to do”*. Kebijakan publik adalah apapun yang pemerintah pilih untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Definisi kebijakan publik dari Dye tersebut mengandung makna bahwa (1) kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta; (2) kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah.

Pendapat senada dikemukakan oleh Edward III dan Sharkansky (dalam Islamy, 1988) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah:

“What government say and do, or not to do. It is the goals or purpose of government programs.” Kebijakan publik adalah apa yang pemerintah

katakan dan dilakukan atau tidak dilakukan. Kebijakan merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah. (hal. 18).

Definisi lain mengenai kebijakan publik juga ditawarkan oleh Carl Friedrich (dalam Agustino, 2012) yang mengatakan bahwa kebijakan adalah:

Serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. (hal. 7).

Sementara itu, Anderson (1984:3) juga memberikan pengertian atas definisi kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan.

Dunn (dalam Pasolong, 2008), mempunyai asumsi lain mengenai kebijakan publik yang mengatakan bahwa kebijakan publik adalah:

Suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain. (hal. 39).

Pakar kebijakan publik lainnya yaitu Nasucha (2004), mengatakan bahwa kebijakan publik adalah :

Kewenangan pemerintah dalam pembuatan suatu kebijakan yang digunakan ke dalam perangkat peraturan hukum. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menyerap dinamika sosial dalam masyarakat, yang akan dijadikan acuan perumusan kebijakan agar tercipta hubungan sosial yang harmonis. (hal. 37).

Oleh karenanya dalam beberapa pengertian di atas, kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk mengatasi persoalan-persoalan riil yang muncul ditengah-tengah masyarakat untuk dicarikan jalan keluar baik melalui peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, keputusan pejabat birokrasi dan keputusan lainnya termasuk peraturan daerah, keputusan pejabat politik dan sebagainya.

Berdasarkan paparan definisi tentang kebijakan publik yang telah dikutip dari para pakar tersebut diatas, maka dapat disimpulkan kebijakan publik secara umum dapat dikatakan sebagai : kebijakan publik dibuat oleh pemerintah yang berupa tindakan-tindakan pemerintah. Kebijakan publik harus berorientasi kepada kepentingan public, kebijakan publik adalah tindakan pemilihan alternatif untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah demi kepentingan publik.

Secara utuh dapat dikatakan bahwa kebijakan publik adalah produk dari pemerintah maupun aparatur pemerintah yang hakekatnya berupa pilihan-pilihan yang dianggap paling baik, untuk mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi publik dengan tujuan untuk dicarikan solusi pemecahannya secara tepat, cepat dan akurat, sehingga benar adanya apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan pemerintah dapat saja dipandang sebagai sebuah pilihan kebijakan.

Kebijakan publik yang berkaitan dengan penelitian ini adalah kebijakan tentang administrasi kependudukan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 4 Tahun 2013

tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan.

4. Definisi Pelayanan Publik

Berikut ini dikemukakan pendapat dari beberapa ahli mengenai pelayanan publik, walaupun berbeda satu dan lainnya tetapi kesemuanya tidak ada yang keliru dan saling melengkapi. Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa “pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

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

Sementara pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Moenir (2006), yaitu:

“Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Pendapat ahli lainnya Osborne dan Gaebler (1995) yang menekankan pada intinya yaitu pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik. Ada 10 prinsip dalam rangka perbaikan pelayanan publik menurut Osborne, salah satu prinsip

pentingnya yaitu sudah saatnya pemerintah berorientasi “pasar” untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri.

Ratminto dan Winarsih (2005) mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai berikut:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Dari pengertian itu maka ruang lingkup pelayanan umum meliputi :

1. Suatu proses perumusan kebijaksanaan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat berupa pengaturan perizinan, pengawasan, pembinaan baik yang dilakukan oleh pemerintah, BUMN, BUMD ataupun Organisasi yang mendapat kewenangan dari pemerintah.
2. Pelayanan dalam arti proses pelayanan yang berkaitan dengan tugas umum pemerintahan termasuk tugas pelayanan yang dilakukan oleh BUMN/BUMD dan kegiatan masyarakat yang diberikan wewenang oleh pemerintah kepada aparatur negara dengan tujuan untuk memberi kepuasan pada masyarakat.

Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara atau masyarakat yang berupa barang atau jasa dan pelayanan administrasi lainnya yang pemenuhannya dilakukan oleh aparatur pemerintah yang berwenang sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. Jenis Pelayanan Publik

Pasolong (2008:128) ada tiga jenis pelayanan menurut Kepmen Nomor 58 Tahun 2002 yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, dan Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran dan kematian).

b. Pelayanan Barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Jika diperhatikan secara dalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Moenir (2006:12) mengatakan bahwa mengenai faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu:

- 1) Adanya rasa cinta dan kasih sayang
- 2) Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya

- 3) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik pada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Lebih lanjut Moenir (2006:190) menyatakan bahwa bentuk-bentuk layanan di bagi atas 3 macam yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk ini 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Jika dihubungkan dengan Administrasi publik, kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Pasolong (2008:132) mengatakan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat

penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator yang harus dirancang berdasarkan spesifikasi khusus yang tidak menutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Definisi kualitas lainnya dikemukakan oleh Juran (dalam Tjiptono, 2004) mengatakan bahwa :

Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing. Serta mengartikan kualitas sebagai sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus menerus.

Lebih lanjut kualitas menurut Tjiptono (2004:2), adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery (dalam Supranto, 1997). "*the extent to which product meets the requirement of people who use them*". Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Definisi kualitas yang lebih strategis dikemukakan oleh Gaspersz dalam Sinambela, dkk (2006:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gaebler (1995), antara lain memiliki ciri-ciri seperti : tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Pendapat lainnya Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Sementara Sampara (2000), menyebutkan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan, Martin (1990:880) menyatakan bahwa pelayanan harus dipandang dari 2 (dua) dimensi yaitu dimensi prosedur yang terdiri dari sistem dan prosedur yang mapan untuk menyerahkan produk atau jasa dan dimensi pribadi yaitu

bagaimana personal pelayanan (dengan sikap, perilaku dan keterampilan verbal (berinteraksi dengan pelanggan).

Teori tersebut didukung pula oleh pendapat dari Moenir (2006), melihat bahwasannya dalam proses pelayanan umum terdapat Faktor pendukung yang penting dimana Faktor-faktor tersebut saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Dengan adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Manusia sebagai subyek aturan artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi. Manusia sebagai obyek aturan artinya mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan.
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan berfungsi sebagai Faktor pendukung dalam pelayanan karena pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapatkan imbalan sepadan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan alat kerja yang tersedia.
6. Faktor sarana dan fasilitas dalam pelaksanaan tugas untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

Menurut pendapat Moenir (2006) yang menyatakan bahwa, Pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu obyek utama pelayanan adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan. Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan:

“Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Sedangkan menurut Evans dan Lindsay (1997), jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (*Excellent*). Jika kualitas dipandang dari sudut “*product based*”, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut “*User based*”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai pengertian kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan. Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha atau pemberian pelayanan prima oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah.

7. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat melalui kualitas pelayanan prima, menurut Gaspersz dalam Sinambela dkk, (2006:6) pelayanan prima tercermin dari karakteristik:

- a) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- c) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya sara, status sosial,
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik”.

Lebih lanjut penelitian yang dilakukan Zeithaml (1990) menyatakan bahwa, tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu pelanggan bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau

- hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
 7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
 8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
 9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
 10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Pada dasarnya, teori tentang *servqual* dari Zeithaml (1990) berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat juga dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Fitzsimmons (1994) mengutarakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi:

1. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan/masyarakat.
2. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap pelanggan.
4. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

8. Konsep Akta Kelahiran

Istilah atau perkataan akta dalam bahasa Belanda disebut "*Acte*" atau "*akta*" dan dalam bahasa Inggris disebut "*Act*" atau "*deed*" menurut pendapat umum mempunyai dua arti, yaitu:

1. Perbuatan (*handling*) atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*).
2. Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu.

(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41590/3/Chapter20II.pdf>)

Menurut Herni, dkk (2003:19) Akta Kelahiran adalah sebuah akta yang wujudnya berupa selembar kertas yang dikeluarkan Negara berisi informasi mengenai identitas anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua serta tanda tangan pejabat yang berwenang.

Lebih lanjut Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Jika seorang anak belum punya akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh Negara. Hal ini mengakibatkan anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya. Akta kelahiran ini dikeluarkan dan disahkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyedia pelayanan dalam hal pencatatan dan pendaftaran kelahiran baik bagi Warga Negara Indonesia asli, Warga Negara Indonesia keturunan maupun Warga Negara Asing. Akta Kelahiran terdiri dari dua macam yaitu akta kelahiran umum yang diperoleh sebelum batas waktu pelaporan dan akta kelahiran istimewa yang diperoleh setelah lewat waktu yang telah ditentukan yaitu 2 bulan.

Akta sangatlah penting artinya karena dalam peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian dan sebagainya akan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain atau pihak ketiga. Dengan adanya sebuah akte akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu hal secara mudah. Akta adalah suatu bukti tentang peristiwa penting yang dialami seseorang yang telah dicatat atau didaftarkan serta dibukukan.

Ada 4 macam daftar yang dibuat oleh pegawai catatan sipil antara lain : daftar kelahiran, daftar perkawinan, daftar perceraian dan daftar kematian. Keempat jenis akte tersebut berfungsi sebagai:

1. Merupakan alat bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan seseorang
2. Merupakan alat otentik yang mempunyai kekuatan pembuktian sempurna di depan hakim
3. Memberikan kepastian hukum yang berkaitan tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, kematian, perkawinan dan pengakuan perceraian;
4. Dari segi peristiwanya akta-akta kelahiran dari catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti yang otentik dalam hal pengurusan paspor, WNI, KTP, keperluan sekolah, bekerja, menentukan status ahli waris dan sebagainya.

Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu.

Dari isi akta kelahiran tersebut, maka akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut :

- 1) Data lahir
- 2) Kewarganegaraan (WNI atau WNA)
- 3) Tempat Kelahiran
- 4) Hari, tanggal, bulan dan tahun kelahiran
- 5) Nama lengkap anak
- 6) Jenis kelamin anak
- 7) Nama ayah
- 8) Nama ibu
- 9) Hubungan antara ayah dan ibu
- 10) Tanggal, bulan dan tahun terbit akta
- 11) Tandatangan pejabat yang berwenang.

Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Ada 3 akta kelahiran, yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta Kelahiran Istimewa, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerj bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta Kelahiran Dispensasi, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir

sampai dengan 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahirannya.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan acuan yang bersumber dari penelitian sebelumnya yang dijadikan pembanding untuk pengembangan penelitian ini. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:



Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Bentuk Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Septa Andreas Sitepu (2012)	Tesis	Evaluasi atas Pelayanan Dinas dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur Periode 2010-2011.	Untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat atas pelayanan Sudin dan mengevaluasi ketaatan Sudin pada standar/peraturan.	<p>1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil secara umum belum memuaskan. Hal ini disebabkan skor kenyataan yang dirasakan masyarakat masih lebih rendah jika dibandingkan dengan skor harapan masyarakat atas kelima aspek pelayanan yang dievaluasi yaitu <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>assurance</i> (jaminan), dan <i>empathy</i> (kesungguhan).</p> <p>2. Dalam melaksanakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, Sudin masih belum menaati Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan</p>	<p>Penelitian ini berbeda lokasi dan fokus dengan penelitian yang dilaksanakan peneliti. Penelitian Septa Andreas Sitepu (2012) dilakukan di lokasi Sudin Dukcapil Kota Administrasi Jakarta Timur yang fokus untuk mengevaluasi jasa pelayanan pencatatan sipil secara keseluruhan. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti terletak di Dinas Dukcapil Kabupaten Kapuas Hulu untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Khususnya Bidang Pencatatan Akta Kelahiran.</p>

<p>Reni Prasetyo (2013)</p>	<p>Skripsi</p>	<p>Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati. 2. Untuk mengetahui kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati. 3. Untuk mengetahui langkah mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati. 	<p>Publik. Hal ini disebabkan masih adanya anggapan dari Sudin bahwa aturan ini tidak harus ditaati karena tidak berasal dari Kementerian Dalam Negeri yang menjadi instansi pembinaanya.</p>	<p>Penelitian ini berbeda pada fokus, lokasi dan tujuan penelitian dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Penelitian Reni Prasetyo (2013) dilakukan di lokasi Kec. Margoyoso Kab. Pati merupakan studi terkait pelayanan publik sesuai UU No. 25 Tahun 2009. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti terletak di Kabupaten Kapuas Hulu dengan fokus pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran, oleh karena itu secara tujuan dan substansi penelitian jelas sekali perbedaannya.</p>
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan publik di kecamatan Margoyoso Pati telah memberikan layanan untuk masyarakat pada unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang berada di kecamatan Margoyoso secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Adanya kemampuan layanan yang baik dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan pelayanan. 2. Pemberi layanan publik agar melaksanakan tugas aparat secara optimal sebagai pelayan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga masyarakat di Kecamatan Margoyoso merasakan telah diberikan layanan yang dapat 		

			<p>Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.</p>	<p>Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.</p>	<p>meningkatkan produktivitas barang dan jasa, ketepatan waktu, lebih mudah/serbihana dalam gerak para pelakunya, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat.</p>	
<p>Andi Ni'mah Sulfiani (2012)</p>	<p>Skripsi</p>	<p>Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.</p>	<p>Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.</p>	<p>Berdasarkan pada analisis data dengan metode kuantitatif terhadap kelima dimensi terkait kualitas pelayanan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang dilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu <i>keandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian dan berwujud</i> sudah dapat dikatakan berkualitas karena masing-masing indikator lebih besar dari 60%.</p>	<p>meningkatkan produktivitas barang dan jasa, ketepatan waktu, lebih mudah/serbihana dalam gerak para pelakunya, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat.</p>	<p>Terletak pada lokasi dan metode analisis, namun sama dalam tujuan dan fokus yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan Akta Kelahiran. Penelitian Sulfiani (2012) berlokasi di Kab. Wajo dengan metode analisis kuantitatif. Sedangkan penelitian peneliti di lokasi Dinas Dukcapil Kab. Kapuas Hulu dengan pendekatan kualitatif.</p>
<p>Radiansa Yulianto (2011)</p>	<p>Skripsi</p>	<p>Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor</p>	<p>Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang pelayanan Kualitas</p>	<p>Terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya, hasil</p>	<p>meningkatkan produktivitas barang dan jasa, ketepatan waktu, lebih mudah/serbihana dalam gerak para pelakunya, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat.</p>	<p>Terletak pada lokasi penelitian. Penelitian Yulianto (2011) berlokasi</p>

		<p>Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.</p>	<p>Administrasi di Kantor Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.</p>	<p>penelitian menggambarkan bahwa dari kesepuluh dimensi kualitas yang terdiri dari: <i>Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan dan Kesopanan, serta Kenyamanan dan Kebersihan</i> menunjukkan sudah cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dari pernyataan pemohon sebagai informan penelitian yang menyatakan bahwa hanya satu dimensi yang masih kurang baik yaitu Kepastian Waktu penyelesaian akta kelahiran. Sedangkan keseluruhan dimensi lainnya sudah cukup baik semua.</p>	<p>di Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan penelitian peneliti di lokasi Dinas Duceapil Kab. Kapuas Hulu.</p>
--	--	---	---	---	--

Berdasarkan uraian pada tabel diatas dapat diketahui beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, pada penjelasan kolom perbedaan diatas juga telah diuraikan mengenai perbedaan antara penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Perbedaan utama terletak pada subjek penelitian, subjek pada penelitian ini adalah Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, dan teori yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan pencatatan akta kelahiran berdasarkan konsep teori Fitzsimmons (1994) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Oleh karena dasar perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu maka keaslian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan.

C. Kerangka Pemikiran

Dalam hal memberikan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kabupaten Kapuas Hulu. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Kesenjangan yang negatif (apabila tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan lebih besar dibanding nilai kinerja pelayanan), mengindikasikan

kualitas pelayanan yang buruk. Sebaliknya kesenjangan positif (apabila nilai kinerja pelayanan yang diberikan lebih besar dibanding tingkat harapan masyarakat), maka kualitas pelayanan tergolong baik. Untuk menentukan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994) yang mengutarakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*); yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan/masyarakat.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*); yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. Keyakinan (*Assurance*); yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap pelanggan.
4. Perhatian (*Emphaty*); yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. Berwujud (*Tangible*); yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan kerangka berpikir penelitian ini adalah sebagaimana gambar 2.1 berikut ini:

**Masalah dalam Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kab. Kapuas Hulu**

1. Penerbitan Akta Kelahiran melewati batas waktu yang telah ditentukan dalam Perda.
2. Kurangnya SDM (pegawai) sebagai petugas pelayanan Akta.
3. Tidak adanya media bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan.
4. Sarana dan prasarana atau fasilitas fisik pelayanan yang belum memadai.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang baik menurut Fitzsimmons (1994) dapat ditinjau dari terpenuhinya kelima dimensi:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Keyakinan (*Assurance*)
4. Perhatian (*Emphaty*)
5. Berwujud (*Tangibles*)

Kualitas Pelayanan yang Memuaskan

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

D. Definisi Operasional.

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan ini, untuk menentukan seberapa baiknya kualitas pelayanan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu ditentukan oleh penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan pembuatan akta kelahiran. Untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat diketahui dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan), meliputi:
1. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan;
 2. Kesederhanaan prosedur pelayanan;
 3. Kemudahan persyaratan;
 4. Kewajaran dan kejelasan biaya;
 5. Kejelasan tanggungjawab petugas;
 6. Pelayanan selesai tepat waktu; dan
 7. Kedisiplinan petugas.
- b. *Responsivess* (Daya Tanggap), meliputi:
1. Pelayanan yang cepat dan tepat; dan
 2. Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan pelanggan.
- c. *Assurance* (Keyakinan), meliputi:
1. Keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan; dan
 2. Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui rasa perhatian pegawai dengan sikap yang baik, tata krama dan etika serta moral yang menjadi jaminan pelayanan bagi kenyamanan masyarakat.
- d. *Emphaty* (Perhatian), meliputi:
1. Keadilan dalam pelayanan; dan
 2. Kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik dengan cara pegawai berupaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

- e. *Tangibles* (Berwujud), meliputi:
1. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan; dan
 2. Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai.





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Faisal (2008:10) menyatakan bahwa: "Penelitian merupakan aktivitas menelaah sesuatu masalah dengan menggunakan metode ilmiah secara terancang dan sistematis untuk menemukan pengetahuan baru yang terandalkan kebenarannya (objektif dan sah) mengenai "dunia alam" atau "dunia sosial". Sementara Hadi (1969:4) mengemukakan bahwa "research dapat didefinisikan sebagai usaha menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah".

Oleh karena itu, penelitian adalah suatu proses atau aktivitas menelaah sesuatu masalah alam atau sosial guna menemukan kebenaran atau menguji kebenaran pengetahuan yang dilakukan secara terancang dan sistematis sesuai dengan metode ilmiah. Nawawi (2012:65) menyatakan bahwa "metode pada dasarnya berarti cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Oleh karena tujuan umum penelitian adalah untuk memecahkan masalah, maka langkah-langkah yang akan ditempuh harus relevan dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan.

Berkaitan dengan permasalahan kualitas pelayanan, maka dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Bogdan dan Taylor (Moleong, 2013:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.

Untuk dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik, maka sipeneliti bukan saja harus mengetahui aturan permainan, tetapi juga harus mempunyai keterampilan-keterampilan dalam melaksanakan penelitian. Untuk menerapkan metode ilmiah dalam praktek penelitian maka diperlukan suatu desain penelitian atau rancangan penelitian yang sesuai dengan kondisi, seimbang dengan dalam dangkalnya penelitian yang akan dikerjakan. Desain penelitian harus mengikuti metode penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2004:26) menyatakan:

“Permasalahan deskriptif adalah suatu permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain. Penelitian semacam ini untuk selanjutnya dinamakan penelitian deskriptif”.

Sejalan dengan itu, Nawawi (2012:67) menyatakan bahwa Metode Deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian

(seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Moleong (2013) memaparkan bahwa penelitian deskriptif mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan.

Berdasarkan Pendapat tersebut penelitian deskriptif lebih bersifat mendeskripsikan (menggambarkan/melukiskan) objek yang akan diteliti dan sekaligus menganalisisnya berdasarkan konsep yang telah dikemukakan sebelumnya. Jadi dapat di katakan penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada yang selanjutnya ditarik suatu kesimpulan.

B. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu yang menjadi instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri. Menurut Irawan (2006:17), dalam sebuah penelitian kualitatif yang menjadi instrumen terpenting adalah peneliti sendiri.

Sedangkan menurut Moleong (2013) peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit karena merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Pengertian instrumen atau alat penelitian di sini tepat karena ia

menjadi segalanya dari keseluruhan proses penelitian. Oleh karena itu, dalam pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan datanya terdiri dari; panduan wawancara, alat perekam (*tape recorder*), buku catatan dan kamera digital.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati, dari hasil wawancara. Sedangkan data-data sekunder yang didapatkan berupa dokumen tertulis subyek penelitian.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah, karena data yang terkumpul akan digunakan untuk penelitian. Nasir (1988:211), "Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan".

Untuk mengumpulkan data maka perlu teknik-teknik tertentu yang disebut dengan teknik atau metode pengumpulan data. Menurut Arikunto (2000:134), "Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data". Teknik pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang

diwawancarai (*interview*). Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*indepth interview*).

Teknik wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data-data primer yang berkaitan langsung dengan Pelayanan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan tak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, tetapi disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan, pelaksanaan tanya jawab mengalir seperti dalam percakapan sehari-hari. Sedangkan wawancara terstruktur, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya.

b. Observasi (*observation*)

Untuk menjaga validitas data yang akan dikumpulkan, maka peneliti perlu mengadakan pengamatan langsung di lapangan mengenai pelayanan pencatatan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti akan menggunakan observasi nonpartisipan, artinya bahwa peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat. Namun peneliti melakukan dengan cara observasi terstruktur, artinya bahwa peneliti telah menyiapkan rancangan tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya pengamatan tersebut.

c. Studi Dokumentasi (*Documentation Study*)

Dokumen merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Teknik dokumentasi peneliti gunakan untuk mendapatkan data tambahan melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto-foto ataupun dokumen elektronik.

Adapun Dokumen yang dianalisis dalam penelitian ini adalah :

1. Peraturan Perundang-undangan mulai dari UU, PP, Perpres, Peraturan Menteri, Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu, Peraturan Bupati Kapuas Hulu, Keputusan Bupati Kapuas Hulu dan Peraturan lainnya yang terkait dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran;
2. Laporan Pencatatan Kelahiran bulanan dan tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu;
3. LAKIP dan Laporan-laporan lainnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu; dan
4. Buku-buku dan dokumen lainnya yang terkait dengan Pencatatan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

D. Alat Pengumpul Data

Guna mempermudah penulis di dalam melakukan tehnik tersebut, maka alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini berupa:

1. Panduan wawancara, yaitu daftar pertanyaan yang telah disiapkan mengenai hal-hal yang akan dipertanyakan kepada informan agar wawancara tersebut terarah, efektif dan efisien.
2. Alat Dokumentasi, yaitu alat yang digunakan penulis untuk menyimpan, meliput, dan mengumpulkan data. Alat yang digunakan *tape recorder*, *flashdisk*, MP3 dan *smartphone*.

E. Informan Penelitian

Sebuah penelitian dengan pendekatan kualitatif, informan menjadi salah satu hal yang sangat penting. Informan yaitu seorang atau beberapa orang yang diwawancarai dalam rangka memperoleh informasi atau data yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan dengan teknik *snow ball* (sampel bola salju). Menurut Pasolong, (2012:108) yaitu suatu teknik penarikan sampel yang menyerupai cara pembuatan bola salju. Dimulai dengan jumlah yang sedikit dan akhirnya menjadi banyak. Dalam teknik ini, peneliti menentukan satu atau lebih informan untuk diwawancarai sebagai titik awal penentuan informan selanjutnya.

Sesuai dengan rumusan permasalahan, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu: Kepala Dinas, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi, Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dan yang lebih penting masyarakat yang dilayani.

Untuk lebih jelasnya informan dalam penelitian ini dapat di lihat dalam tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Informan dalam Penelitian

NO.	Jabatan	Kode Matriks
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ib
2.	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	HP
3.	Kepala Seksi Akta Kelahiran	PT
4.	Staf Bidang Pencatatan Sipil	Ys
5.	Kades dan juga sebagai masyarakat	MA
6.	Masyarakat	Im
7.	Masyarakat	Hr
8.	Masyarakat	Dy

F. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu yang berada di Kecamatan Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu. Adapun yang menjadi pertimbangan penelitian ini adalah karena sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut adalah pemberian layanan publik berupa pencatatan sipil yang salah satunya pencatatan akta kelahiran. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

G. Analisa Data

Analisa data menggunakan analisis deskriptif, yang menurut Pasolong (2012:189) merupakan analisis yang banyak digunakan untuk mengkaji satu

variabel atau variabel mandiri. Disamping itu, analisis deskriptif juga berguna untuk menunjukkan kondisi atau posisi suatu subjek atau objek pada waktu-waktu tertentu.

Prosedur analisa data penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati dengan tujuan untuk memperoleh data yang lebih akurat atau meyakinkan terhadap gejala atau peristiwa sehingga membuat suatu kesimpulan.

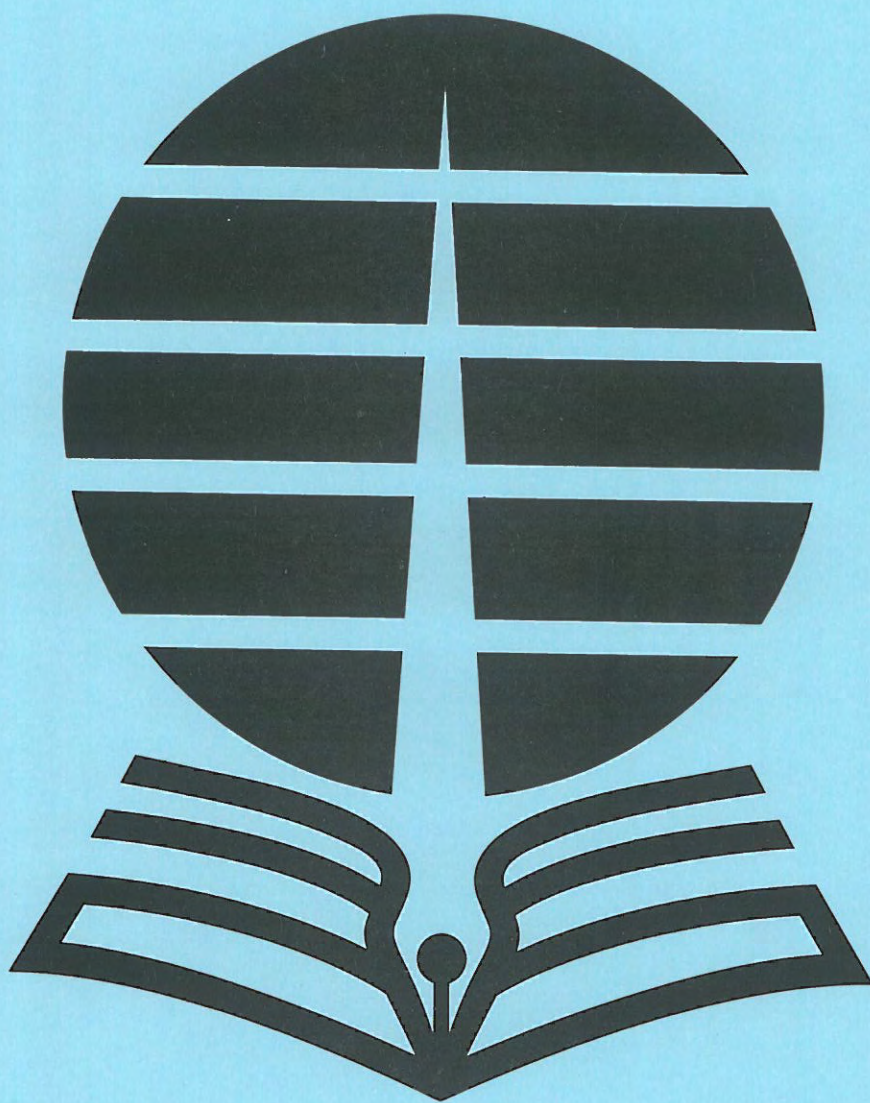
Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2013:280) adalah "Proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian".

Dalam penelitian ini analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif melalui logika induktif, yaitu *on going process* atau terus-menerus. Alur kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. (Miles dan Huberman, 1992:16). Kegiatan analisis data dalam penelitian ini merujuk pada pendapat Faisal (2008: 33-34), yaitu "Analisis data menunjuk pada kegiatan mengorganisasikan data ke dalam susunan-susunan tertentu di dalam rangka menginterpretasikan data, ditabulasi, sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah dan/atau hipotesis penelitian; akhirnya diinterpretasikan atau disimpulkan".

Data yang diperoleh (data primer dan data sekunder) dianalisis melalui langkah-langkah sebagai berikut (Mattew dan Michael, dalam Patilima, 2005):

1. Reduksi Data, adalah tahap proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan.
2. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.
3. Penyajian data, yaitu penyajian sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dalam bentuk naratif.
4. Menarik kesimpulan dan verifikasi, yaitu melakukan penarikan kesimpulan atas dasar interpretasi dan analisis terhadap data-data yang diperoleh.





BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Kapuas Hulu

a. Letak geografis Kabupaten Kapuas Hulu.

Kabupaten Kapuas Hulu adalah salah satu daerah yang termasuk ke dalam Propinsi Kalimantan Barat. Secara Geografis berada diantara $0,4^{\circ}$ Lintang Utara sampai $1,4^{\circ}$ Lintang Selatan dan antara $111,40^{\circ}$ Bujur Barat sampai $114,10^{\circ}$ Bujur Timur dengan Ibu Kota Putussibau.

Secara umum letak Kabupaten Kapuas Hulu memanjang dari arah Barat ke Timur, dengan jarak tempuh terpanjang ± 240 Km dan melebar dari Utara ke Selatan $\pm 126,70$ Km serta merupakan Kabupaten paling timur di Propinsi Kalimantan Barat. Luas wilayah Kabupaten Kapuas Hulu adalah $31.162,87$ Km² ($\pm 20,33$ % dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Barat). Jarak tempuh dari Ibukota Propinsi adalah ± 657 Km melalui jalan darat, ± 842 Km melalui jalur aliran Sungai Kapuas dan $\pm 1,5$ jam penerbangan udara.

Jumlah curah hujan adalah ukuran jumlah curahan air yang turun/keluar dari awan yang mencapai bumi dinyatakan dengan mm (milimeter), jumlah curah hujan 1 mm adalah ketinggian air hujan yang terkumpul dalam tempat yang datar tidak meresap, tidak menguap, tidak mengalir artinya pada setiap 1 m² lapisan tanah dengan jumlah curah hujan 1 mm mempunyai volume 1 liter. Jumlah curah hujan di Kabupaten Kapuas Hulu cukup tinggi dalam satu tahun berkisar antara 4.500mm

sampai 6.000mm dengan jumlah air hujan antara 250-300 pertahun dan jumlah curah hujan maksimum dapat terjadi berkisar antara 50-180 mm/hari sedangkan intensitas hujan rata-rata 0,20 mm/menit.

Adapun Batas wilayah Kabupaten Kapuas Hulu yaitu:

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Timur dan Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Sintang.
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Negara Bagian Serawak (Malaysia).
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Kalimantan Tengah dan Kabupaten Sintang.

Melihat geografis Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki luas wilayah cukup luas dan juga berbatasan dengan negara tetangga Malaysia, sudah seharusnya pembangunan baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia dapat ditingkatkan dan dikembangkan. Pengembangan sumber daya alam seperti hutan, danau menjadi perhatian yang sangat serius yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu. Karena sesuai dengan salah satu program Pemerintah Daerah yaitu Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Kabupaten Konservasi hutan dan danau.

Secara administratif, Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu terdiri dari 23 Kecamatan, 278 Desa dan 703 Dusun. Adapun kecamatan-kecamatan dan luas wilayahnya yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4. 1

Luas Wilayah Kabupaten Kapuas Hulu Dirinci per Kecamatan

No.	Kecamatan	Ibu Kota	Luas	
			Km2	(%)
1	2	3	4	5
1.	Putussibau Utara	Putussibau	4.521,87	14,51
2.	Putussibau Selatan	Kedamin	6.352,34	20,38
3.	Bika	Bika	531,02	1,70
4.	Kalis	Nanga Kalis	2.519,59	8,08
5.	Mentebah	Mentebah	786,41	2,52
6.	Boyan Tanjung	Boyan Tanjung	708,78	2,27
7.	Pengkadan	Menendang	315,27	1,01
8.	Hulu Gurung	Tepuai	442,59	1,42
9.	Seberuang	Sejiram	494,80	1,58
10.	Semitau	Semitau	790,74	2,54
11.	Suhaid	Nanga Suhaid	429,23	1,38
12.	Selimbau	Selimbau	1.100,72	3,53
13.	Jongkong	Jongkong	578,88	1,85
14.	Bunut Hilir	Nanga Bunut	849,64	2,73
15.	Bunut Hulu	Nanga Suruk	1.525,19	4,89
16.	Embaloh Hilir	Nanga Embaloh	688,32	2,20
17.	Embaloh Hulu	Benua Martinus	3.562,29	11,43
18.	Batang Lupar	Lanjak	1.577,69	5,06
19.	Badau	Badau	573,49	1,84
20.	Empanang	Nanga Kantuk	626,29	2,01
21.	Puring Kencana	Sungai Antu	295,06	0,95
22.	Silat Hilir	Nanga Silat	895,02	2,87
23.	Silat Hulu	Nanga Dangkan	997,80	3,20
Total			31.162,87	100 %

Sumber : Bappeda Kabupaten Kapuas Hulu

Data di atas menunjukkan bahwa Kecamatan yang paling luas adalah Kecamatan Putussibau Selatan dengan Ibu Kota Kedamin dan luas wilayahnya 6.352,34 Km² (±20 % dari luas wilayah Kabupaten Kapuas Hulu). Sedangkan Kecamatan yang terkecil luas wilayahnya adalah Kecamatan Puring Kencana dengan Ibu Kota Sungai Antu yang luas wilayah hanya 295,06 Km² (±0,95 % dari luas wilayah Kabupaten Kapuas Hulu).

b. Keadaan Demografis.

Berdasarkan akumulasi data pada masing-masing kecamatan di Kabupaten Kapuas Hulu, diperoleh jumlah penduduk Kabupaten Kapuas Hulu per 31 Oktober 2014 sebanyak 256.796 jiwa terdiri dari 131.338 jiwa laki-laki dan 125.458 jiwa perempuan serta jumlah Kepala Keluarga (KK) sebanyak 75.469 KK, sebagaimana terlihat pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk di Kabupaten Kapuas Hulu
(Keadaan per 31 Oktober 2014)

No	Kecamatan	Penduduk			KK
		Lk	Pr	Jumlah	
1	2	3	4	5	6
1.	Putussibau Utara	15.169	13.791	28.960	11.190
2.	Putussibau Selatan	10.009	9.492	19.501	5.211
3.	Bika	2.041	1.943	3.984	1.377
4.	Kalis	7.292	6.954	14.246	3.726
5.	Mentebah	5.917	5.336	11.253	2.919
6.	Boyan Tanjung	6.817	6.476	13.293	3.673
7.	Pengkadan	4.683	4.638	9.321	2.765
8.	Hulu Gurung	7.036	6.865	13.901	4.166
9.	Seberuang	5.705	5.411	11.116	3.051
10.	Semtau	4.490	4.343	8.833	2.412
11.	Suhaid	4.851	4.591	9.442	2.704
12.	Selimbau	7.168	7.082	14.250	4.330
13.	Jongkong	5.735	5.522	11.257	3.407
14.	Bunut Hilir	4.662	4.647	9.309	2.532
15.	Bunut Hulu	7.770	7.517	15.287	4.234
16.	Embaloh Hilir	3.303	3.125	6.428	1.656
17.	Embaloh Hulu	2.920	2.864	5.784	1.575
18.	Batang Lupar	2.973	2.881	5.854	1.696
19.	Badau	3.498	3.263	6.761	2.065
20.	Empanang	2.416	1.758	4.174	1.098
21.	Puring Kencana	1.360	1.227	2.587	733
22.	Silat Hilir	9.088	9.860	18.948	5.474
23.	Silat Hulu	6.435	5.872	12.307	3.475
Jumlah		131.338	125.458	256.796	75.469

Sumber : Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Kapuas Hulu

Data di atas menunjukkan bahwa Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak berada di Kecamatan Putussibau Utara sebanyak

28.960 jiwa atau 11.190 KK (11,27% dari penduduk Kabupaten Kapuas Hulu). Sedangkan Kecamatan dengan jumlah penduduk sedikit adalah Kecamatan Puring Kencana yang berjumlah 2.587 jiwa atau 733 KK (1,01% dari penduduk Kabupaten Kapuas Hulu).

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

a. Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu

Ada beberapa Peraturan yang mendasari Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mulai dari Undang-Undang, Peraturan Pemerintah sampai kepada Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati. Berikut ini Peraturan yang terkait dengan Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 27 yang berbunyi dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota, maka dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah;
2. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pasal 22 ayat 4 huruf E yang berbunyi bidang kependudukan dan catatan sipil, perumusan

urusannya diwadahi dalam bentuk Dinas;

3. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu No. 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu; dan
4. Peraturan Bupati Kapuas Hulu No. 31 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu No. 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu dan Peraturan Bupati Kapuas Hulu No. 31 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dimana dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkoordinasi dengan pihak terkait, yang meliputi 23 Kecamatan dan 278 Desa serta 4 Kelurahan di Kabupaten Kapuas Hulu.

- b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Adapun Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu yaitu:

"Membangun Sistem Pencatatan dan Pelayanan yang Komprehensif untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan Pencatatan"

Sipil”.

Adapun makna dari visi tersebut yaitu :

- a. Membangun sistem pencatatan dan komprehensif bermakna bahwa sistem yang dibangun adalah sistem yang terpadu dari berbagai arah dan tingkatan, sehingga dapat terwujud tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di semua tingkatan.
- b. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menunjukkan bahwa VISI tersebut akan dicapai melalui peran aktif dari 3 (tiga) pilar utama pemerintahan yaitu: Pemerintah, masyarakat dan swasta yang tinggal di Kabupaten Kapuas Hulu.

Sedangkan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya administrasi kependudukan melalui pengembangan dan penyerasian kebijakan pendaftaran, pelayanan dan informasi kependudukan.
 2. Terwujudnya administrasi pencatatan sipil melalui pembangunan sistem pelayanan dan pencatatan kelahiran, kematian dan perkawinan, perceraian dan pengakuan anak serta pendokumentasian.
 3. Terwujudnya tertib penatausahaan melalui pengelolaan kepegawaian, sarana prasarana, perencanaan dan keuangan.
- c. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Pasal 26 dan 27 Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu No. 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat

Daerah Kabupaten Kapuas Hulu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu yaitu :

Pasal 26

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur Perangkat Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu mempunyai fungsi:

Pasal 27

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. pengelolaan barang milik/ kekayaan daerah yang menjadi tanggungjawabnya;
- d. pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- e. penyampaian laporan yang berkaitan dengan bidang tugasnya secara periodik;
- f. pelaksanaan tugas lain yang diserahkan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Ketentuan lebih lanjut yang mengatur tentang Tugas Pokok, fungsi, Tata Kerja serta Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 31 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Bupati tersebut, Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat ;
- c. Bidang Administrasi Penduduk;
- d. Bidang Pencatatan Sipil;
- e. Bidang Informasi Kependudukan;
- f. Unit Pelaksana Teknis (UPT) ;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris dengan unsur staf dan unsur pelaksana yaitu Kasubbag Program, Kasubbag Keuangan dan Kasubbag Personil dan Umum, Kepala Bidang Administrasi Penduduk yang terdiri atas dua orang Kepala Seksi yaitu Seksi Pendaftaran Penduduk dan Seksi Mutasi Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang terdiri atas dua orang Kepala Seksi yaitu Seksi Pendaftaran dan Pencatatan Akta dan Seksi Perubahan dan Dokumentasi Akta, Kepala Bidang Informasi Kependudukan yang terdiri atas dua orang Kepala Seksi yaitu Seksi Pengolahan Data Kependudukan dan Seksi Pengelolaan Sistem Informasi Kependudukan, masing-masing dengan unsur staf dan unsur pelaksana serta Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Untuk lebih jelas bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini : (Gambar 4.1 tercantum dalam Lampiran 1).

d. Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur yang menangani Pencatatan Sipil

1) Tugas Pokok Kepala Dinas.

Kepala Dinas adalah unsur pimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin kegiatan pelayanan umum dan teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan kewenangan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. penetapan rencana operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. pengkoordinasian seluruh kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi lainnya;
- c. penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. pemberian petunjuk penyelenggaraan pelayanan umum dan teknis sesuai dengan rencana operasional dan kebijakan yang telah ditetapkan;
- e. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- f. pemantauan, pengawasan dan pelaporan perkembangan pelaksanaan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara periodik;
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2) Bidang Pencatatan Sipil

Adapun Bidang yang mempunyai tugas membantu kepala Dinas melaksanakan pendaftaran, pencatatan akta, perubahan akta serta dokumentasi akta adalah Bidang Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pencatatan Sipil melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan program kerja Bidang Pencatatan Sipil;
- b. penyiapan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan Bidang Pencatatan Sipil;
- c. pelaksanaan kegiatan pendaftaran, pencatatan akta, perubahan akta serta mendokumentasikan akta;
- d. pemantauan dan pengawasan pelaksanaan tugas pada Bidang Pencatatan Sipil;
- e. pengevaluasian pelaksanaan tugas Seksi-Seksi pada Bidang Pencatatan Sipil secara periodik;
- f. pelaporan perkembangan pelaksanaan tugas Bidang Pencatatan Sipil secara periodik;
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil dibantu oleh Dua Seksi yang masing-masing dipimpin seorang Kepala Seksi dan mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi sebagai berikut :

1) Kepala Seksi Pendaftaran dan Pencatatan Akta;

Tugas Pokok

Membantu Bidang Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pendaftaran dan pencatatan akta;

Fungsi

- a. penyusunan rencana kerja Seksi Pendaftaran dan Pencatatan Akta
- b. pelaksanaan pencatatan perkawinan, kelahiran, lahir mati, dan kematian;
- c. pelaksanaan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak;
- d. pelaksanaan pencatatan perubahan status kewarganegaraan dan peristiwa penting lainnya;
- e. pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil;
- f. pelaksanaan penatausahaan dokumen pencatatan sipil.
- g. pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas Seksi Pendaftaran dan Pencatatan Akta;
- h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Kepala Seksi Perubahan dan Dokumentasi Akta

Tugas Pokok

Mempunyai tugas membantu Bidang Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pencatatan perubahan dan dokumentasi akta;

Fungsi

- a. penyusunan rencana kerja Seksi Perubahan dan Dokumentasi Akta;
 - b. pelaksanaan pencatatan perubahan nama;
 - c. pelaksanaan pencatatan perubahan status kewarganegaraan;
 - d. pelaksanaan pencatatan perubahan dan pembatalan akta.
 - e. Pelaksanaan pencatatan perceraian;
 - f. pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas Seksi Perubahan dan Dokumentasi Akta;
 - g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e. Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan jumlah pegawai sebanyak 54 orang terdiri dari 33 orang PNS dan 21 orang pegawai honorer/PTT, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat. Hal ini tentu saja semata-mata hanya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Rincian pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat dilihat

dalam tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Klasifikasi		Jumlah
		PNS	Kontrak	
1	S2	3	-	3
2	S1	6	8	14
3	Diploma	2	8	10
4	SMA	18	5	23
5	SMP	3	-	3
6	SD	1	-	1
Jumlah		33	21	54

Sumber: Dinas Dukcapil Kab.Kapuas Hulu, 2014

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa keadaan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, dapat dikatakan sudah cukup baik dengan komposisi 3 orang pegawai sudah mencapai gelar S2, sebanyak 14 orang pegawai berpendidikan S1 yang terdiri dari PNS 6 orang dan PTT/Honorer 8 orang, pegawai yang berpendidikan SMA berjumlah 23 orang yang terdiri dari PNS 18 orang dan PTT/Honorer 5 orang. Sedangkan yang masih berpendidikan rendah setara SMP ada 3 orang, SD 1 orang yang merupakan PNS lama dan mendekati Pensiun. Sebagaimana diketahui bahwa pendidikan itu penting dalam mengembangkan suatu pekerjaan sehingga terciptanya suatu profesionalisme dalam melaksanakan tugas.

f. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1) Bangunan gedung kantor yang terletak di Jalan Danau Luar Nomor

2 Telp. (0567) 21089, Fax (0567) 22943 Putussibau Kabupaten

Kapuas Hulu, dengan keadaan ruangan sebagai berikut :

Tabel 4.4
Keadaan Ruangan

No	Ruang	Nama Ruangan
1.	Ruang 1	Ruangan Kepala Dinas
2.	Ruang 2	Ruangan Sekretaris
3.	Ruang 3	Ruangan Sub Bagian Program dan Sub Bagian Personil dan Umum (digabung)
4.	Ruang 4	Ruang Sub Bagian Keuangan dan Bendahara
5.	Ruang 5	Ruangan Kepala Bidang Administrasi Kependudukan beserta Dua orang Kepala Seksi dan staf pelaksanaanya
6.	Ruang 6	Ruangan Kepala Bidang Pencatatan Sipil beserta Dua orang Kepala Seksi dan staf pelaksanaanya
7.	Ruang 7	Ruangan Kepala Bidang Informasi Kependudukan beserta Dua orang Kepala Seksi dan staf pelaksanaanya
8.	Ruang 8	Ruang Tamu sekaligus untuk ruang tunggu pelayanan Administrasi KTP dan KK serta Pelayanan Pencatatan Sipil.
9.	Ruang 9	Gudang
10.	Ruang 10	WC (2)
11.	Halaman Parkir	Untuk Parkiran Kendaraan Pegawai dan Tamu.

Sumber: Dinas Dukcapil Kab.Kapuas Hulu, 2014

2) Prasarana berupa barang inventaris dan perlengkapan yang dimiliki

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas

Hulu untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan pegawai dapat dilihat

dalam Tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5
Keadaan Barang Inventaris

No	Uraian Barang	Jumlah
1.	Mobil	1 unit
2.	Sepeda Motor	24 unit
3.	AC	7 unit
4.	Almari	7 buah
5.	Meja Kerja	26 buah
6.	Kursi Kerja	37 buah
7.	Kursi Tamu	1 set
8.	Komputer	10 unit
9.	Notebook / Labtop	14 unit
10.	Kamera SLR	1 unit
11.	Printer	10 unit
12.	Kipas Angin	4 buah
13.	Mesin rumput	1 buah
15.	White board	6 buah
16.	Mesin tik	1 buah
17.	Scanner	1 buah
18.	Wireless	1 buah
19.	Instalasi jaringan komputer	1 set

Sumber: Dinas Dukcapil Kab.Kapuas Hulu, 2014

3. Jenis Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Jenis Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu:

1. Pelayanan Kependudukan

- a. Pendaftaran Kependudukan adalah pencatatan biodata penduduk pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi serta penertiban dokumen kependudukan berupa kartu identitas.
- b. Kartu Keluarga (KK), adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Dimana terdiri dari Kartu Keluarga bagi

WNI (Warga Negara Indonesia) dan WNA (Warga Negara Asing).

- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP), adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dimana terdiri dari Kartu Tanda Penduduk bagi WNI (Warga Negara Indonesia) dan WNA (Warga Negara Asing).
- d. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
- e. Pelayanan Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
- f. Pendaftaran pindah datang penduduk Warga Negara Indonesia (WNI)
- g. Pendaftaran pindah datang penduduk Warga Negara Asing (WNA)
- h. Pendaftaran pindah datang antar negara

2. Pelayanan Pencatatan Sipil

- a. Akta kelahiran
- b. Akta perkawinan
- c. Akta perceraian
- d. Akta kematian
- e. Akta pengangkatan anak
- f. Akta pengakuan anak
- g. Akta pengesahan anak
- h. Akta perubahan nama
- i. Pelayanan perubahan status kewarganegaraan

4. **Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.**

a. Persyaratan Pelayanan Akta Kelahiran

Pencatatan kelahiran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden RI No.25 tahun 2008 pasal 52 ayat 2, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa;

- a. Surat Kelahiran dari Dokter / Bidan / Penolong Kelahiran;
- b. Nama dan Identitas Saksi Kelahiran;
- c. Kartu Keluarga Orang Tua;
- d. Kartu Tanda Penduduk Orang Tua;
- e. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua;

Sedangkan pencatatan kelahiran Orang Asing sebagaimana dimaksud dalam pasal 51 ayat 2, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa;

- a. Surat Kelahiran dari Dokter / Bidan / Penolong Kelahiran;
- b. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua;
- c. KK dan KTP Orang Tua bagi Pemegang Izin Tinggal Tetap;
- d. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Tua bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas; dan/atau
- e. Paspor bagi pemegang Izin Kunjungan.

Persyaratan pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) bahwa Anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus melampirkan berita Acara pemeriksaan dari kepolisian.

b. Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran

Pencatatan kelahiran penduduk WNI sebagaimana dimaksud dalam

Peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 Pasal 51 ayat (2) huruf a (Surat kelahiran dari dokter/bidan/ penolong kelahiran) dilakukan dengan tata cara;

1. Pemohon

- a. Mengisi Formulir surat keterangan kelahiran kepada petugas registrasi di kantor desa/ kelurahan.
- b. Formulir surat keterangan kelahiran ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/Lurah.
- c. Melampirkan berkas persyaratan permohonan kelahiran.
- d. Menanda tangani lembaran Register Akta Kelahiran.

2. Petugas Loker Pelayanan:

- a. Menerima berkas Permohonan Kelahiran dari Pemohon.
- b. Memeriksa berkas yang di sampaikan pemohon.
- c. Menyerahkan resi sebagai tanda berkas telah diterima kepada pemohon.
- d. Mencatat seluruh permohonan kelahiran kedalam Buku Register Akta yang di sediakan.
- e. Mengumpulkan berkas pendukung permohonan Akta untuk diserahkan kepada Seksi Pendaftaran dan Pencatatan Akta.

3. Operator

- a. Melakukan Verifikasi Data Pemohon.
- b. Melakukan Entri Data.
- c. Mencatat Akta dan Kutipan Akta.
- d. Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta serta berkas pendukung

lainnya untuk di teliti kepada Kepala Seksi.

4. Kepala Seksi Pendaftaran dan Pencatatan Akta:
 - a. Melakukan Pemeriksaan berkas akta serta kutipan akta kelahiran.
 - b. Memaraf akta dan Kutipan Akta.
 - c. Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di paraf kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.
 - d. Meneliti hasil penerbitan Akta dan Kutipan Akta sesuai dengan berkas yang terlampir.
5. Kepala Bidang Pencatatan Sipil:
 - a. Menerima berkas dan kelengkapan pengurusan Akta dan Kutipan yang telah di paraf oleh Kepala Seksi.
 - b. Memaraf Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran.
 - c. Meneliti hasil Penerbitan Akta dan Kutipan Akta sesuai dengan berkas yang terlampir.
 - d. Menyerahkan berkas serta kelengkapan pengurusan Akta dan Kutipan Akta kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda Tangani.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:
 - a. Menerima hasil Penerbitan *Out Put* Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di Paraf.
 - b. Menanda tangani Akta dan Kutipan Akta Kelahiran.

5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, penyelenggaraan pelayanan publik perlu

memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

a. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati

oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

- c. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

b) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

d. Biaya Pelayanan Publik

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
 2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa.
 3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
 4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita
- Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.
- f. Pelayanan Khusus
- Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, dan gerbong eksekutif kereta api.
- g. Biro Jasa Pelayanan
- Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan

pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai contoh, biro jasa perjalanan angkutan udara, laut dan darat.

h. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

i. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui:

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

j. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa

1. Pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Prioritas penyelesaian pengaduan
- b) Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- c) Prosedur penyelesaian pengaduan
- d) Rekomendasi penyelesaian pengaduan
- e) Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan
- f) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan
- g) Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan
- h) Dokumentasi penyelesaian pengaduan

2. Sengketa

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

k. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Untuk mengetahui kualitas layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu saat ini, penulis memilih 5 dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994) yang mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Berwujud (*Tangibles*). Adapun temuan lapangan dan penjelasan dari tiap-tiap indikator dapat diuraikan berikut ini:

a. **Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat selaku penerima jasa layanan membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan oleh Pemerintah, khususnya dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Untuk mendeskripsikan dimensi keandalan (*reliability*) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, peneliti menggunakan tolak ukur melalui indikator yaitu: 1) Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, 2) Kesederhanaan prosedur pelayanan, 3) Kemudahan persyaratan, 4) Kewajaran dan kejelasan biaya, 5) Kejelasan tanggungjawab petugas, 6) Pelayanan selesai tepat waktu, 7) Kedisiplinan petugas.

1) Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, menunjukkan bahwa tanggapan informan mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dapat dikatakan masih kurang. Terkait dengan kemampuan Dinas memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan yang dijanjikan ini diakui oleh Kepala Dinas Dukcapil (Ib) yang menyatakan :

Pegawai pada Dinas yang saya pimpin sudah berusaha melayani masyarakat yang mengurus akta kelahiran sesuai dengan program Dinas dan aturan yang berlaku yaitu terbit dalam 14 hari kerja, namun terkadang masih terjadi kesalahan yang tidak terduga, misalnya kesalahan pengetikan nama dan kerusakan komputer sehingga pelayanan yang kami berikan jadi terhambat. (wawancara,

16 Maret 2015)

Hal senada juga dikemukakan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) yang menyatakan bahwa:

Staf pada Bidang saya sudah berusaha menyelesaikan proses penerbitan akta sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam aturan yang dijadikan pedoman, namun terkadang kami mengalami kendala seperti kurang telitnya staf sehingga menyebabkan kekeliruan pengetikan nama pada Akta, tidak adanya Pejabat yang mengoreksi dan menandatangani juga dapat menghambat pelayanan dan memperlambat proses terbitnya akta. (wawancara, 17 Maret 2015)

Ketika kedua pernyataan tersebut dikonfirmasi kepada masyarakat yang kebetulan mengurus Akta Kelahiran anaknya (Dayang) yang menyatakan bahwa:

Saya mengurus Akta anak, sudah dua minggu lebih belum juga terbit, saya tanyakan ke petugas apa sebabnya, mereka mengatakan bahwa pejabat yang menandatangani Akta masih tugas luar. (wawancara, 23 Maret 2015)

Berkaitan dengan temuan diatas, menurut Fitzsimmons (1994), dapat dikatakan bahwa kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan masih kurang, karena penyelesaian penerbitan akta tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam aturan yaitu seharusnya 14 hari kerja, tetapi yang terjadi di lapangan lebih dari 14 hari kerja. Disamping itu ketidak telitian pegawai/petugas dalam pengetikan juga menyebabkan pelayanan yang diinginkan masyarakat secara tepat, akurat dan terpercaya kurang tercapai. Walaupun pada dasarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam memberikan pelayanan sudah berusaha untuk menyelesaikannya sesuai apa yang dijanjikan yaitu

14 hari kerja, namun biasa dalam pembuatan akta kelahiran terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak terduga sehingga pelayanan yang dijanjikan ke masyarakat tidak sesuai, misalnya dalam kesalahan penulisan nama, kerusakan komputer, dan tidak adanya pegawai yang berwenang di tempat. Semua ini bisa menghambat jalannya proses pembuatan akta kelahiran itu sendiri.

2) Kesederhanaan prosedur pelayanan

Berkaitan dengan kesederhanaan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu berikut penuturan beberapa informan yang diwawancarai :

Kasi Akta Kelahiran (PT) menuturkan:

Saya rasa mengenai kesederhanaan prosedur dalam pembuatan akta kelahiran sudah sangat sederhana yang kami pampang di papan pengumuman. Langkahnya yaitu pemohon mengisi formulir yang disediakan dan melengkapi persyaratan sesuai yang telah ditentukan dalam aturan dan langsung menyerahkan ke loket pelayanan untuk didaftarkan. (wawancara, 18 Maret 2015)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Staf Bidang Pencatatan Sipil yang mengatakan:

Prosedurnya sederhana yaitu pemohon mengambil dan mengisi formulir serta melengkapi persyaratan terus mendaftarkan di loket yang telah disediakan. Jika mengalami kendala dalam mengisi formulir, pemohon dapat menanyakan ke petugas. (wawancara dengan Ys, 19 Maret 2015)

Ketika pernyataan tersebut diatas penulis tanyakan kembali kepada warga yang sedang mengurus akta kerabatnya (Imen) didapat juga penuturan yang hampir senada yaitu:

Memurut saya prosedurnya sudah sederhana. pemohon meminta formulir untuk diisi serta melengkapi persyaratan dan mendaftarkan di loket yang telah disediakan. Ada beberapa data yang harus saya isi

dalam formulir tersebut. Jika kami mengalami kendala dalam pengisian, kami minta bantuan petugas. (wawancara, 26 Maret 2015)

Dari ketiga pernyataan diatas, terkait dengan kesederhanaan prosedur dalam permohonan akta kelahiran dapat dikatakan sudah sederhana. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan merupakan salah satu prinsip dari pelayanan publik. Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip yang mengatakan bahwa “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit. Menurut pengamatan dilapangan dan berdasarkan penuturan beberapa informan di atas, prosedur pelayanan akta kelahiran pada Disdukcapil Kabupaten Kapuas Hulu sudah sederhana, karena dalam pengurusan akta kelahiran pemohon diharuskan mengisi formulir permohonan pembuatan akta dan melengkapi berkas persyaratan kemudian menyerahkannya ke loket. Jika pemohon mengalami kendala atau kurang paham dalam pengisian formulir dapat menanyakan langsung kepada petugas dan akan dibantu.

3) Kemudahan persyaratan

Mengenai kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu berikut pernyataan beberapa informan yang dianggap dapat mewakili:

Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengatakan:

Persyaratan dalam membuat akta kelahiran yaitu sesuai dengan Perbup (Peraturan Bupati) Kapuas Hulu Nomor 4 tahun 2013 diantaranya Surat Pengantar Lurah/Kades, Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/yang membantu kelahiran, KK, KTP, Akta Nikah/Akta Perkawinan, KTP saksi kelahiran, Surat Kuasa (jika

dikuasakan). Saya rasa persyaratan ini sangat mudah, dan jika sudah dilengkapi semua, tidak ada alasan bagi kami untuk tidak menerbitkan akta. (wawancara dengan HP, 17 Maret 2015)

Pendapat senada dikemukakan oleh Kasi Akta Kelahiran yang mengatakan:

Persyaratan dalam permohonan membuat akta kelahiran ada dalam Pasal 58 ayat (1) Peraturan Bupati Nomor 4 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan. Adapun syaratnya yaitu Surat Pengantar/Keterangan dari Lurah/Kades, Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan yang membantu kelahiran, KK, KTP, Akta Nikah/Akta Perkawinan, KTP saksi kelahiran, Surat Kuasa (jika dikuasakan). Persyaratan ini kami tempel di papan pengumuman dan juga disamping pintu dekat loket pelayanan. (wawancara dengan PT, 18 Maret 2015)

Untuk mengecek kebenaran pernyataan kedua informan tersebut, peneliti kemudian mengkonfirmasi kembali pertanyaan mengenai kemudahan persyaratan dalam membuat akta kelahiran kepada warga masyarakat, berikut penuturannya:

Menurut saya, persyaratan untuk membuat akta kelahiran lumayan mudah dan jelas seperti yang ditempel pada papan pengumuman dan di dekat loket pelayanan. (wawancara dengan Dy, 23 Maret 2015)

Untuk membuktikan lebih lanjut pernyataan informan tersebut di atas, penulis meminta Peraturan sebagaimana yang disebutkan oleh informan untuk dilakukan studi dokumentasi. Setelah di teliti, memang benar adanya persyaratan sebagaimana tersebut di atas tercantum dalam Peraturan Bupati Kapuas Hulu dalam Pasal 58 Ayat (1) sebagai berikut:

Pasal 58

- (1) Pencatatan kelahiran penduduk Warga Negara Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (2) huruf a dan huruf b, dilakukan setelah menyerahkan :
 - a. surat keterangan/pengantar permohonan Akta Kelahiran dari Kepala Desa/Lurah;

- b. surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran dan/atau surat kelahiran dari desa;
- c. fotokopi KK orang tua;
- d. fotokopi KTP orang tua;
- e. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua;
- f. fotokopi KTP 2 (dua) orang saksi;
- g. fotokopi Akta/Surat Kematian bagi orang tua yang sudah meninggal dunia; dan
- h. surat kuasa (bila dikuasakan) bermaterai.

Setelah membaca Peraturan Bupati tersebut, peneliti tertarik untuk menanyakan kembali mengenai kemudahan persyaratan kepada masyarakat (Hairuddin) yang mana beliau juga menjabat Kepala Urusan (Kaur) Pemerintahan di salah satu Desa, kebetulan sedang membawa berkas pengurusan Akta Kelahiran warganya:

Mengenai syarat mengurus akta kelahiran, saya pikir sangat mudah untuk dipenuhi. Di kantor desa kami tempel Surat Edaran dari Dinas Duk Capil di papan pengumuman kantor mengenai syarat-syarat dalam pembuatan akta kelahiran. Yang penting bagi kami pengurus desa disamping semua syarat sudah terpenuhi adalah Surat Kuasa dari pemohon, karena kami sebagai wakil mereka (pemohon) untuk mengurus akta anak mereka di Dinas. (wawancara dengan Hr, 25 Maret 2015)

Lebih lanjut Hr mengatakan:

Dalam hal mengurus akta kelahiran ini, kami hanya sifatnya membantu warga kami untuk membawa berkas dan mengurus di Dinas Dukcapil Putussibau, biasanya kolektif ada beberapa warga yang menitipkan berkas permohonan akta anaknya, karena kebetulan kami ada urusan dinas dari Desa, jadi sekaligus. Kami membantu dengan pertimbangan meringankan beban warga, yang ke Putussibau hanya sekedar untuk mengurus akta anaknya dengan biaya transportasi yang mahal, walaupun biaya membuat akta itu sendiri gratis. (wawancara dengan Hr, 25 Maret 2015)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan dan temuan lapangan terhadap dokumentasi Peraturan, maka dapat dikatakan bahwa persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran sendiri lumayan mudah. Bagi warga yang mengurus akta kelahiran anaknya dengan cara diwakili oleh

orang lain misalnya perangkat desa, maka salah satu syarat yang harus dilengkapi adalah surat kuasa bermaterai dari pemohon kepada perangkat desa selaku yang dikuasakan untuk mengurus akta anaknya.

Hal menarik adalah bisa diwakilinya dalam hal permohonan akta kelahiran, artinya tidak harus orang tua dari anak yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran, tetapi dapat diwakilkan kepada orang lain seperti perangkat desa. Dalam wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil beliau mengatakan :

Kebijakan ini kita ambil dengan pertimbangan untuk meringankan beban masyarakat kapuas hulu dalam membuat akta anaknya. Bayangkan berapa ongkos yang harus dikeluarkan dengan kondisi geografis wilayah kapuas hulu yang luas dengan jarak tempuh yang jauh serta biaya transportasi yang cukup mahal, masyarakat di paksakan untuk datang langsung ke Putussibau. (wawancara dengan Ib, 16 Maret 2015)

Pernyataan Kepala Dinas ini diperkuat oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang mengatakan:

Salah satu kebijakan yang ditempuh oleh Dinas dalam meringankan beban masyarakat kapuas hulu untuk memperoleh akta kelahiran adalah dapat diwakilkannya pengurusan kepada perangkat desa yang datang ke Putussibau. Dengan catatan semua syarat terpenuhi dan ada surat kuasa bermaterai 6000. Jika semua syarat dipenuhi, maka kami proses pencatatan kelahiran. Dan saya rasa kebijakan ini sangat membantu masyarakat, terutama wilayah kecamatan yang jauh dari ibukota kabupaten. (wawancara dengan HP, 17 Maret 2015)

Dari kedua pernyataan informan di atas, dapat di deskripsikan bahwa permohonan untuk pencatatan kelahiran atau penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat yang wilayahnya jauh dari ibu kota kabupaten, untuk pengurusan akta kelahiran dapat diwakilkan dengan cara menitipkan secara kolektif kepada aparaturnya desa yang ada urusan dinas di ibukota

kabupaten.

Dalam wawancara lanjutan, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana jika salah satu syarat tidak dipenuhi misalnya tidak adanya Akta Nikah/Akta Perkawinan, apakah pencatatan kelahiran atau penerbitan akta tetap dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang mengatakan:

Memang kebanyakan yang terjadi pada pengurusan akta kelahiran adalah kurangnya salah satu syarat seperti tidak ada Akta Nikah/Akta Perkawinan, padahal syarat akta nikah/akta perkawinan itu sangat-sangat penting untuk identitas si anak dalam akta kelahiran. Namun walaupun akta nikah kurang, pencatatan kelahiran tetap kita laksanakan, karena kita berpedoman pada Pasal 58 ayat (2) yaitu dalam hal pelaporan kelahiran tidak disertai kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan. (wawancara dengan HP, 17 Maret 2015)

Pernyataan ini diperkuat oleh Kasi Akta Kelahiran yang mengatakan:

Seringkali yang kita temui kekurangan persyaratan dalam permohonan akta kelahiran adalah tidak adanya akta nikah/akta perkawinan, ada berbagai macam alasan pemohon terkait tidak adanya akta nikah/akta perkawinan. Untuk mengatasi hal ini, pencatatan kelahiran tetap kita laksanakan, karena kita berpedoman pada Pasal 58 ayat (2) Perbup. (wawancara dengan PT, 18 Maret 2015)

Ketika hal ini ditanyakan kepada masyarakat (Im) yang sedang mengurus akta kelahiran kerabatnya, didapat jawaban seperti penuturannya berikut ini:

Yang saya ketahui kurang persyaratan yang paling banyak ditemukan adalah tidak adanya akta nikah/akta perkawinan, apalagi seperti misalnya dalam (mohon maaf ini) suku kami dayak, hal itu paling sering ditemukan, karena zaman-zaman dulu dikalangan warga kami dengan hanya nikah adat sudah cukup dan sah sehingga

mengabaikan kawin gereja, makanya banyak yang tidak ada surat nikah gereja. Sehingga hal ini saya pikir dapat menyebabkan kendala bagi petugas dinas. (wawancara dengan Im, 26 Maret 2015)

Pernyataan Im tersebut di atas diperkuat oleh MA yang kebetulan mengurus akta kelahiran warganya seperti penuturannya berikut ini:

Sepengetahuan saya, persyaratan yang sering kurang atau tidak lengkap adalah tidak adanya buku nikah, dan buku nikah tersebut sudah tidak mungkin lagi dicari oleh pemohon. Ada yang alasannya hilang, tidak diambil dulu di KUA karena merasa nikah sudah sah secara agama, dan lebih parahnya lagi dalam hal nikah siri atau suami yang mempunyai istri dua, yang sangat kita sayangkan adalah anak dari istri kedua tersebut nantinya yang tidak dicantumkan nama Bapaknya (wawancara dengan MA, 24 Maret 2015)

Sehubungan dengan permasalahan yang sering ditemui oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam pengurusan akta yaitu kurangnya salah satu syarat dalam permohonan pencatatan kelahiran dan penerbitan akta, bagaimana solusi yang diberikan oleh Dinas tersebut dalam melakukan pencatatan kelahiran dan penerbitan akta, maka berikut pernyataan dari Kepala Dinas (Ib) :

Jika kita jumpai persyaratan kurang dari pemohon akta, misalnya tidak ada akta nikah, maka pencatatan dan penerbitan akta tetap dilakukan, karena pencatatan kelahiran dan akta kelahiran merupakan amanat UU yang merupakan hak seorang anak dan juga sebagai warga negara untuk di catat peristiwa kependudukannya. (wawancara, 16 Maret 2015)

Pernyataan Kepala Dinas tersebut di atas dibenarkan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) seperti penuturannya berikut ini:

Jika kekurangan salah satu syarat seperti akta nikah/akta perkawinan, maka pencatatan kelahiran tetap kita laksanakan, karena itu merupakan hak seorang anak yang dapat menimbulkan efek hukum bagi dirinya. Namun nantinya status di akta kelahiran berbunyi anak dari seorang ibu. Jadi status anak dalam akta kelahiran berbeda-beda, ada yang lengkap dengan nama kedua orang tuanya dan ada juga yang hanya nama ibunya yang melahirkan. Hal ini kita lakukan telah sesuai dengan aturan. (wawancara, 17 Maret 2015)

Berdasarkan pernyataan kedua informan di atas, dapat diketahui bahwa walaupun salah satu syarat tidak lengkap, misalnya kurang akta nikah/akta perkawinan, namun penerbitan akta kelahiran tetap dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena pencatatan kelahiran dan akta kelahiran merupakan hak bagi setiap warga negara yang telah diatur dalam Peraturan Perundang-undangan.

Dari beberapa pernyataan diatas terkait dengan kemudahan persyaratan dalam permohonan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan sangat mudah. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kemudahan persyaratan dalam pelayanan merupakan salah satu prinsip dari berkualitas atau tidaknya pelayanan publik oleh pemerintah. Persyaratan hendaknya mudah, jelas dan dapat dipenuhi oleh pemohon. Ada hal yang sangat prinsip bagi masyarakat yang bermasalah terhadap syarat pembuatan akta kelahiran anaknya yaitu akta nikahnya tidak ada, hal ini disebabkan masih banyaknya masyarakat yang melakukan nikah siri, baik karena alasan ekonomi maupun karena ketidaktahuan, keterbatasan akses terutama di daerah-daerah pelosok ataupun pernikahan-pernikahan zaman dulu seperti nikah adat yang belum mengenal akta nikah. Hal inilah yang biasanya menjadi penghambat dalam pembuatan akta kelahiran. Karena kita ketahui bahwa akta nikah/buku nikah merupakan syarat penting untuk pembuatan akta kelahiran. Namun walaupun ditemukan kasus tidak lengkapnya persyaratan seperti tidak ada akta nikah/akta perkawinan, pencatatan dan penerbitan akta tetap dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kapuas Hulu.

4) Kewajaran dan kejelasan biaya,

Salah satu indikator yang juga menentukan apakah berkualitas atau tidak pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam hal pengurusan akta kelahiran adalah kewajaran dan kejelasan dari segi biaya.

Berikut temuan lapangan dan hasil wawancara dengan informan yang dapat menggambarkan tingkat kewajaran dan kejelasan biaya pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Kepala Dinas Dukcapil (Ib) mengatakan:

Dalam pengurusan akta, kita tidak memungut satu sen pun biaya alias gratis. Ini memang sudah program yang dicanangkan Pak Bupati untuk tidak membebankan masyarakatnya. (wawancara, 16 Maret 2015)

Senada dengan pernyataan Kepala Dinas tersebut, Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) mengatakan :

Tidak ada biaya yang kita pungut dalam pembuatan akta kelahiran. Dan di dekat loket kita tempelkan kata "GRATIS" dalam pengurusan akta. (wawancara, 17 Maret 2015)

Ketika kedua pernyataan tersebut dikonfirmasi kepada masyarakat juga menyatakan bahwa:

Dalam membuat akta kelahiran anak saya, memang sudah saya liat didepan loket bahwa gratis. Tetapi saya juga masih ragu, saya coba-coba tanya kembali kepada petugas apakah ada biayanya? Petugas menjawab tidak ada biaya Bu. Saya katakan terima kasih lah. (wawancara dengan Dy, 23 Maret 2015)

Pernyataan Dayang diperkuat lagi oleh masyarakat lainnya yaitu:

Membuat akta disini (Dinas) gratis. Kami selaku warga masyarakat

sangat terbantu dan mengucapkan terima kasih kepada pemerintah daerah, khususnya Dinas Capil ini. (wawancara dengan Im, 26 Maret 2015)

Hampir senada dengan kedua pernyataan masyarakat di atas, Kaur Pemerintahan salah satu Desa yang biasanya mengurus akta kelahiran warganya mengatakan:

Saya biasa mengurus akta anak warga desa saya ke Dinas Capil dan tidak ada biaya. Cuma terkadang ada juga masyarakat yang memberikan uang kepada kami sekedarnya sebagai ungkapan terima kasih karena telah membantu mengurus akta anaknya ke Putussibau. (wawancara dengan Hr, 25 Maret 2015)

Berdasarkan pernyataan beberapa informan di atas, terkait dengan kewajaran dan kejelasan biaya dalam membuat akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka diketahui bahwa sangat jelas dan tidak ada biaya atau dengan kata lain gratis. Dalam pengamatan penulis di lapangan tentang penggratisan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sudah sangat jelas, dimana ada terpampang dengan jelas pada papan pengumuman dan di dekat loket pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga apabila kita mau membuat akta kelahiran, otomatis kita langsung tahu kalau pembuatan akta kelahiran itu tidak dipungut biaya (gratis).

Oleh karena itu, dari segi kewajaran dan kejelasan biaya pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat dikatakan baik atau berkualitas. Hal ini telah sejalan dengan prinsip pelayanan yang berkualitas yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994) yang mengatakan bahwa kewajaran dan kejelasan biaya sangat menentukan kepuasan pelanggan atau masyarakat

yang menikmati layanan, sehingga apabila masyarakat puas dengan kewajaran dan kejelasan biaya yang ditetapkan oleh pemberi layanan dalam hal ini Dinas Dukcapil, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut baik.

5) Kejelasan tanggungjawab

Kejelasan tanggungjawab sangat penting demi terciptanya suatu kualitas pelayanan itu sendiri, karena menyangkut kinerja pegawai yang mana mampu melayani masyarakat sesuai tanggung jawabnya. Berdasarkan pengamatan dilapangan dan wawancara dengan beberapa informan terkait dengan kejelasan tanggung jawab pegawai, berikut beberapa pernyataan yang dianggap dapat mewakili:

Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) menyatakan bahwa:

Dalam bekerja, kami selaku aparatur sudah jelas aturannya yaitu Perbup tentang SOTK Dinas Dukcapil No. 31 Tahun 2008. Dalam perbup tersebut jelas mengatur tentang tupoksi (tugas pokok dan fungsi) setiap orang mulai dari kepala dinas sampai staf. Jadi pada intinya kami bekerja sesuai aturan. Apalagi instansi kita ini sebagai instansi yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik. (wawancara, 17 Maret 2015)

Pernyataan atasannya tersebut di atas diperkuat oleh Kasi Pencatatan Akta (PT) yang menyatakan:

Yang menjadi acuan kami bekerja adalah Perbup No. 31 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Dukcapil. Menurut perbup tersebut jelas apa fungsi dan kewenangan masing-masing orang mulai dari kepala dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi sampai kepada staf. Bahkan oleh Kabid saya, isi perbup tersebut difotocopy dan ditempelkan di masing-masing meja agar setiap orang mengetahui dan tidak lupa terhadap tugas pokok dan fungsinya masing-masing. (wawancara, 18 Maret 2015)

Ketika kedua pernyataan tersebut di atas ditanyakan kembali kepada salah satu staf Bidang Pencatatan Sipil (Ys) yang membenarkan

dengan menyatakan:

Kami selaku staf pelaksana sangat tau dan sudah jelas tugas yang harus kami lakukan masing-masing. Selain mengacu kepada Perbup, pembagian tugas tambahan juga diatur oleh Kabid kami secara intern dan diletakkan di meja kerja. (wawancara, 19 Maret 2015)

Untuk memperoleh data yang memuaskan, maka pertanyaan terkait dengan kejelasan dan tanggung jawab pegawai yang melayani, peneliti tanyakan kembali kepada masyarakat yang mengurus akta. Menurut (Dy) bahwa:

Yang kami lihat memang sudah jelas pembagian tugas diantara pegawai, mulai dari petugas yang menangani di loket pendaftaran, tempat menyerahkan formulir, yang memverifikasi data, sampai kepada yang menyerahkan akta yang sudah jadi kepada kami dan juga pejabat yang melegalisir fotocopy akta kami. Semuanya sudah jelas dan tidak ada saling lempar tanggung jawab diantara mereka. (wawancara, 23 Maret 2015)

Berdasarkan pernyataan beberapa informan tersebut dan juga studi dokumentasi yang penulis lakukan terhadap Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 31 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu maka dapat dikatakan bahwa kejelasan tanggungjawab pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sudah jelas. Hal ini terlihat setiap pegawai memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga tidak ada saling melemparkan tanggungjawab antar sesama pegawai, sehingga hal ini berdampak sangat baik bagi masyarakat yang mengurus akta karena masyarakat tidak mengalami kesulitan.

6) pelayanan selesai tepat waktu

Dalam pelaksanaan penerbitannya, proses pembuatan Akta

Kelahiran memerlukan waktu selama 14 (empat belas) hari masa kerja dengan catatan bahwa persyaratan yang dilampirkan sudah lengkap dan memenuhi syarat. Pelaksanaan penerbitan Akta Kelahiran juga telah diterapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 4 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan. Namun pada kenyataannya yang terjadi di lapangan, penyelenggaraan penerbitan Akta Kelahiran melewati waktu yang telah ditetapkan. Keterlambatan penerbitan Akta Kelahiran bisa sampai 1 (satu) bulan lamanya.

Terkait dengan keterlambatan penerbitan akta kelahiran, masyarakat (Dayang) menyatakan:

“kantor tuk tau nyuruh manas, pelamak-lamak ngawai akta anak aku, udah dua minggu napan uga jadi (kantor Dukcapil ini dapat membuat saya marah, saya membuat akta anak sudah dua minggu belum juga terbit)”. (wawancara, 23 Maret 2015)

Senada dengan pernyataan di atas, salah satu Kepala Desa (MA) yang kebetulan mengurus akta kelahiran warganya di Dinas tersebut juga menyatakan:

saya kebetulan ada urusan di kabupaten, ada warga saya yang menitipkan pembuatan akta anaknya. Setelah saya lima hari menunggu, namun aktanya belum keluar juga, saya juga maklum dengan kesibukan petugas, banyak yang diurus karena yang memohon untuk dibuatkan akta juga banyak sehingga harus ngantri. Biasanya kami tinggal dulu, dan nanti jika kami ada tugas lagi ke kabupaten baru kami mengambilnya. (wawancara, 24 Maret 2015)

Kedua pernyataan masyarakat tersebut diatas dibenarkan oleh salah satu PNS Petugas Pencatatan Sipil (Ys) Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sebagai berikut :

akta kelahiran sebenarnya bisa terbit sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, namun karena banyaknya pemohon, maka kami kewalahan sehingga memerlukan waktu agak lama, dan kami juga harus menerapkan sistem antri. (wawancara, 19 Maret 2015)

Pernyataan Staf dibenarkan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) sebagai berikut :

Memang kami akui, waktu penerbitan akta kelahiran yang instansi kami keluarkan molor dari ketentuan yang telah ditetapkan, namun kami mengalami kendala karena banyaknya permohonan, setiap hari data permohonan masuk terus, sedangkan petugas dan peralatan komputer kami terbatas jumlahnya. Terkadang kami lembur, juga masih kewalahan. Oleh karena itu, kami mohon pengertian warga, bukannya sengaja kami memperlambat. (wawancara, 17 Maret 2015)

Berdasarkan observasi penulis terlihat bahwa memang benar setiap hari terdapat berkas-berkas yang masuk ke loket pelayanan dari masyarakat berbagai kategori usia di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu. sehingga mempengaruhi waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Sehingga hal dapat menyebabkan bertumpuknya berkas dan memperlambat waktu penyelesaian.

Berdasarkan observasi dan dari wawancara informan yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui yang menjadi penyebab lambannya proses pembuatan Akta Kelahiran adalah kurangnya tenaga sumber daya manusia dalam hal ini Petugas dan juga komputer yang terbatas. Kekurangan sumber daya manusia tersebut tidak sebanding dengan banyaknya berkas-berkas dokumen pencatatan sipil yang harus diselesaikan dalam kurun waktu 14 hari kerja. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak dapat diselenggarakan secara maksimal.

Keterlambatan dalam penerbitan Akta Kelahiran dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Hasil observasi dan wawancara dengan informan menunjukkan bagaimana ketepatan waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran yang tidak tepat waktu. Dalam aturan, waktu maksimal untuk menyelesaikan akta kelahiran adalah 14 hari kerja, tapi seringkali terjadi akta kelahiran terlambat diselesaikan bahkan bisa sampai 1 (satu) bulan lamanya. Padahal pegawai telah menjanjikan pemohon untuk datang mengambil akta kelahirannya pada hari tertentu tapi seringkali tidak dapat menepati atau menyelesaikannya tepat waktu. Akibatnya masyarakat menjadi kecewa dan rugi dalam hal biaya, tenaga, dan waktu karena harus kembali lagi dihari lain.

Ketidak tepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena kepuasan masyarakat tidak dapat terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu dari segi pelayanan yang tepat waktu, tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan rendah.

7) kedisiplinan petugas

Kedisiplinan petugas sangat penting demi terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas. Kedisiplinan aparat/petugas merupakan salah satu kunci kesuksesan pelayanan publik, karena tanpa kedisiplinan pelayanan publik dapat terhambat. Disiplin memiliki pengertian yang luas, namun dalam penelitian ini akan ditampilkan contoh kecilnya saja dari

kedisiplinan yaitu ketidakhadiran pegawai. Petugas yang sering mangkir dan tidak memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan, akan mengakibatkan pelayanan terganggu dan masyarakat merasa dirugikan. Disiplin ini erat kaitannya dengan kinerja pegawai yang mampu melayani masyarakat sesuai tanggung jawabnya dan aturan yang berlaku.

Sehubungan dengan disiplin pegawai dalam menjalankan tugas, masyarakat (Dayang) yang diwawancarai mengatakan:

Saya lihat disiplin petugas bidang pembuatan akta ini sudah baik, karena mereka masuk dan membuka loket pelayanan sesuai jam kerja yaitu 07.30 pagi dan pulang jam 15.00. walaupun tidak dipungkiri juga masih terdapat satu atau dua pegawai yang kadang datang terlambat dan pulang agak awal. Tetapi saya pikir tidak mempengaruhi pelayanan mereka kepada kami (wawancara, 23 Maret 2015)

Pernyataan tersebut diakui oleh Kasi Pencatatan Akta (PT) yang menyatakan:

Memang benar masih ada satu atau dua orang staf kami yang kadang datang terlambat dan pulang agak awal dari jam yang telah ditentukan, tetapi pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat tetap berjalan sebagaimana mestinya. Dan kami juga sudah berusaha untuk menegur pegawai tersebut. (wawancara, 18 Maret 2015)

Berdasarkan informasi tersebut, penulis mengamati sendiri dilapangan dan didapat bahwa masih ada sebagian kecil aparat yang memiliki kedisiplinan rendah terlihat dari masih adanya pegawai yang telat datang ke kantor dan pulang sebelum waktunya. Padahal kedisiplinan aparat merupakan salah satu kunci kesuksesan pelayanan publik, karena tanpa kedisiplinan, maka aparat cenderung untuk mangkir dari pekerjaan, sehingga masyarakat penerima layanan akan merasa terganggu dan dirugikan. Disiplin kerja dalam proses pelayanan, terutama kepatuhan

terhadap peraturan yang berlaku, tanggungjawab terhadap pekerjaan, tepat waktu, dan patuh terhadap perintah/instruksi pimpinan, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, yaitu capaian kerja sesuai dengan rencana, kepuasan masyarakat meningkat, kesesuaian antara peranan dengan status aparat, dan kesesuaian perilaku pelayanan dengan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan observasi dan wawancara tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kedisiplinan aparat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sudah cukup baik, walaupun masih terdapat satu atau dua orang yang agak kurang disiplin dengan datang terlambat dan pulang agak awal. Namun hal tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari data dan fakta diatas yang merupakan ketujuh indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik jika dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) maka dapat dikatakan *belum terselenggara dengan baik (belum berkualitas)*. Karena walaupun dari indikator kesederhanaan prosedur pelayanan, kemudahan persyaratan, kewajaran dan kejelasan biaya kelahiran sudah tidak dipungut biaya (gratis), kejelasan tanggungjawab petugas, dapat dikatakan sudah cukup baik (berkualitas). Namun dari segi kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan masih kurang yaitu penerbitan akta yang tidak tepat waktu atau melewati batas waktu sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan, masih terdapat sebagian petugas yang tidak disiplin.

Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan teori Fitzsimmons (1994)

yang melihat pengukuran pelayanan berkualitas dari lima dimensi, maka dapat dikatakan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) tidak terpenuhi dengan baik. Hal tersebut juga belum sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kepastian waktu pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai dengan aturan. Penyebab pelayanan yang belum terselenggara dengan baik adalah kurangnya sumber daya manusia atau petugas dan sumber daya peralatan komputer dan printer yang terbatas, sementara masyarakat pemohon akta yang dilayani sangat banyak. Disamping itu juga masih ada sebagian petugas yang belum disiplin dengan jam kerja, yang mana petugas terkadang masuk terlambat dan pulang awal dari jam kerja yang telah ditentukan.

b. Dimensi 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. Untuk menggambarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran dapat dilakukan melalui aspek yaitu; Pelayanan yang cepat dan tepat dan Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan pelanggan.

1) Pelayanan yang cepat dan tepat

Dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan, menunjukkan bahwa tanggapan informan mengenai pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat dikatakan masih kurang. Terkait dengan pelayanan yang cepat dan tepat dari Dinas belum terlaksana dengan baik ini diakui oleh masyarakat (Im) yang menyatakan:

Pegawai pada Dinas Dukcapil ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada kami, tetapi terkadang terkendala oleh rusaknya komputer atau printer dan juga kadang-kadang listrik padam, sehingga pelayanan menjadi terlambat. (wawancara, 26 Maret 2015)

Senada dengan pendapat diatas, warga masyarakat lainnya (Dy) juga mengatakan:

Jika tidak ada masalah pada komputer atau printer, saya yakin pelayanan kepada kami tidak mengalami kendala dan dapat dilakukan secara tepat. Walaupun demikian, kami masyarakat juga memaklumi masalah keterlambatan, hal ini sifatnya teknis. (wawancara, 23 Maret 2015)

Ketika kedua pernyataan masyarakat tersebut diatas, dikonfirmasi kembali kepada petugas pelayanan pada Bidang Pencatatan Sipil (Ys) juga mengatakan hampir sama dengan kedua pernyataan informan di atas, berikut penuturannya:

Kami sebagai petugas sudah berusaha maksimal memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, namun pada kenyataannya kami mengalami kendala jika terjadi kerusakan pada komputer atau printer. Yang paling sering rusak yaitu printer. Jika sudah demikian, terpaksa harus menunggu printer untuk diperbaiki dulu, biasanya sekitar satu atau dua hari. Jadi inilah salah satu faktor yang menyebabkan terlambatnya pelayanan. (wawancara, 19 Maret 2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa

elayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu khususnya dalam hal kepengurusan Akta Kelahiran masih kurang mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini disebabkan masih kurangnya fasilitas seperti komputer dan printer dikantor tersebut, jika adanya kerusakan terhadap printer sehingga harus menunggu menunggu printer selesai diperbaiki, banyaknya masyarakat yang ingin dilayani dan dalam penulisan akta kelahiran masih terjadi kesalahan sehingga pelayanan yang diberikan kurang cepat dan tepat sehingga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, dari segi pelayanan yang cepat dan tepat, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat dikatakan masih kurang baik dan belum terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat.

2) Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan pelanggan

Berdasarkan pernyataan pada hasil wawancara dan hasil observasi penelitian yang telah dilakukan, aspek *responsiveness* atau ketanggapan/respon pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu mengenai pelayanan Akta Kelahiran masih terdapat kekurangan dalam penanganannya. Sebagian pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sudah tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat namun demikian masih ada sebagian kecil pegawai yang masih acuh tak acuh terhadap keluhan masyarakat. Terkait dengan daya tanggap pegawai kepada keluhan masyarakat dalam pelayanan, berikut pernyataan masyarakat (Dy)

yaitu:

Jika kami mengalami kendala misalnya dalam pengisian formulir dan lain sebagainya, kami langsung bertanya dan mengadu secara langsung kepada petugas. Dan mereka langsung menanggapi dan menjelaskan dengan baik. Namun sayang sebenarnya selain pengaduan secara langsung, seharusnya Dinas juga menyiapkan kotak saran untuk kami masyarakat memberikan masukan terkait pelayanan. Saya lihat disini belum ada. (wawancara, 23 Maret 2015)

Pernyataan di atas diperkuat oleh masyarakat lainnya yang kebetulan Kepala Desa (MA) yang mengatakan:

Untuk mengetahui keluhan dan saran dari masyarakat, sebaiknya Dinas Dukcapil membuat kotak saran di kantor ini. Nantinya jika masyarakat merasa ada keluhan, maka kotak saran tersebut dapat menjadi sarana untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan terkait pelayanan. Ini penting untuk dilakukan agar kedepannya pelayanan semakin baik. Saya pikir akan lebih baik lagi jika Dinas ini mempunyai media informasi berupa web Dinas. (wawancara, 24 Maret 2015)

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai aspek sikap pegawai atau Dinas terhadap keluhan pelanggan, penulis mewawancarai Kepala Dinas (Ib), beliau mengatakan:

Terkait dengan belum adanya kotak saran untuk pengaduan, untuk waktu yang akan datang akan kita usahakan, dan ini juga sudah banyak masukan warga kepada saya yang disampaikan secara lisan. Namun untuk saat ini sebagai sarana informasi kepada masyarakat, kita sudah lakukan secara online melalui web organisasi. (wawancara, 16 Maret 2015)

Pernyataan Kepala Dinas tersebut di atas diperkuat oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) yang mengatakan:

Website organisasi instansi kita sudah ada untuk sarana komunikasi dan informasi kepada masyarakat. Melalui media ini masyarakat dapat ikut serta memperbaiki kualitas layanan yang kami berikan dengan cara memberikan saran dan masukan. Akan tetapi kita akui juga bahwa masyarakat belum begitu familiar dengan hal-hal yang sifatnya online. Disamping itu juga kelemahan yang ada pada kami adalah belum terselenggaranya pengelolaan website secara baik karena kurangnya tenaga pegawai yang mengelola. (wawancara, 17

Maret 2015)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, dapat dikatakan bahwa sarana penyampaian pengaduan atau keluhan sebagai akses masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu belum sepenuhnya terselenggara secara baik dan belum diprogramkan aplikasi proseduralnya, baik secara lisan maupun melalui media informasi seperti kotak pengaduan ataupun website organisasi. Tidak ada fasilitas atau media sebagai sarana dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pemenuhan kualitas pelayanan, khususnya mengenai pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

Media informasi pada situs *online* juga masih belum dapat dilaksanakan secara optimal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dikarenakan kurangnya sumber daya pegawai yang dapat mengelolanya. Meski begitu, pegawai yang memberikan pelayanan sudah berupaya secara maksimal menyediakan kebutuhan dan tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Walaupun dengan keterbatasan sarana informasi seperti yang telah disebutkan, dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu telah membuat suatu inovasi pelayanan terbaru dengan mengadakan program Jemput Bola.

Berikut penuturan Kepala Dinas (Ib) terkait dengan program jemput bola untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat:

Dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, pada tahun 2015 ini, ada salah satu program yang kita lakukan yaitu dengan cara memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat di 23 Kecamatan secara bertahap selama enam bulan. Program ini kita lakukan dengan pertimbangan luasnya wilayah kapuas hulu, sehingga masyarakat yang jauh-jauh kewalahan jika harus datang ke Putussibau. (wawancara, 16 Maret 2015)

Pernyataan Kepala Dinas di atas diperkuat oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) yang mengatakan:

Memang benar pada tahun ini, kami mengadakan layanan jemput bola dengan mendatangi langsung 23 kecamatan yang ada di kapuas hulu dalam rangka pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Tim pelayanan ini telah dibentuk dengan Keputusan Bupati yang melibatkan 23 Camat dan instansi terkait lainnya. (wawancara, 17 Maret 2015)

Sejalan dengan informasi dari informan tersebut di atas, penulis melakukan studi dokumentasi untuk mengecek kebenaran apakah ada Keputusan Bupati seperti yang telah disebutkan. Berdasarkan temuan studi dokumentasi, maka telah ditetapkan Keputusan Bupati Kapuas Hulu Nomor 104 Tahun 2015 tentang Pembentukan Panitia Peningkatan Pelayanan Aparatur Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kapuas Hulu yang ditetapkan tanggal 16 Maret 2015. Dalam Keputusan tersebut ditetapkan bahwa masa tugas panitia peningkatan pelayanan aparatur melibatkan Camat se Kabupaten Kapuas Hulu yang berjumlah 23, Kepala KUA se Kabupaten kapuas Hulu juga berjumlah 23, melibatkan juga Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Putussibau, Kepala Seksi TK/SD pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga serta 1 (satu) orang Hakim Pengadilan Negeri Putussibau. Adapun masa tugas Panitia tersebut selama 6 (enam) bulan yang dimulai dari Bulan Februari sampai dengan Agustus 2015.

Dengan diselenggarakannya program Jemput Bola diharapkan dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus Akta Kelahiran. Data diatas menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai atau Dinas terhadap keluhan pelanggan bisa dikatakan baik, yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berusaha memahami kondisi masyarakat yang tersebar di wilayah Kabupaten Kapuas Hulu yang begitu luas dengan cara membrikan pelayanan jemput bola atau pelayanan langsung. Dengan adanya program layanan tersebut diharapkan tercapailah pemberian pelayanan yang berkualitas khususnya dimata masyarakat di Kabupaten Kapuas Hulu.

Dari penilaian kedua indikator yang telah dipaparkan diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran jika dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) maka dapat dikatakan *belum terselenggara dengan baik atau belum optimal*. Hal ini ditandai dengan belum adanya respon/tanggapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu untuk mengetahui keluhan yang dialami masyarakat dalam pelayanan. Respon atau tindakan nyata yang dapat dilakukan oleh Dinas untuk mengetahui keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan adalah menyiapkan kotak pengaduan, sehingga masyarakat dapat memberikan saran dan masukan terkait kekurangan pelayanan melalau kotak pengaduan tersebut. Disamping belum adanya kotak pengaduan, kelemahan lain dari aspek respon/tanggapan Dinas yaitu belum dikelola secara maksimal sarana informasi seperti website organisasi. Website organisasi ini sangat penting sebagai media informasi

dan komunikasi dengan masyarakat, baik itu media penyampaian informasi dari Dinas maupun sarana menyampaikan keluhan dan masukan dari masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan teori Fitzsimmons (1994) yang melihat pengukuran pelayanan berkualitas dari lima dimensi, maka dapat dikatakan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) belum terpenuhi dengan baik. Hal tersebut juga belum sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam hal ini, Dinas yang bersangkutan belum menyediakan kotak saran untuk pengaduan masyarakat.

c. Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*. Untuk mendeskripsikan dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat diketahui melalui indikator; keterampilan dan kemampuan pegawai serta kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui rasa perhatian pegawai

dengan sikap yang baik, tata krama dan etika serta moral yang menjadi jaminan pelayanan bagi kenyamanan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran, keterampilan dan kemampuan pegawai sangat penting. Keterampilan dapat diartikan sebagai keahlian merujuk kepada kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan atau tugas-tugas yang berkenaan dengan fisik dan mental tertentu. Keterampilan merupakan salah satu tolak ukur yang penting karena dengan keterampilan yang baik maka pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik sehingga kualitas pelayanan juga dapat dinilai baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan masyarakat diketahui bahwa keterampilan dan kemampuan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sudah baik. Berikut penuturan masyarakat (Dy) yang mengatakan:

Menurut yang saya lihat, kemampuan pegawai yang melayani kami sudah baik, karena mungkin sebelum menjalankan tugas mereka telah dilatih atau melalui pendidikan khusus. Dalam menjalankan tugas mereka bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. (wawancara, 23 Maret 2015)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh masyarakat yang lain (Im) yang menyatakan bahwa:

Dalam melayani masyarakat yang membuat akta kelahiran, petugas atau pegawai melayani kami secara baik dan kami pun merasa nyaman dengan sikap pegawai. (wawancara, 26 Maret 2015).

Ketika penilaian masyarakat tersebut dikonfirmasi kepada Pejabat yang membawahi langsung petugas pelayanan yaitu Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) mengatakan:

Kemampuan pegawai kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya rasa sudah baik. Karena setiap pegawai sudah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan teknis. (wawancara, 17 Maret 2015).

Berdasarkan keterangan beberapa informan di atas, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan dan keterampilan pelayanan akta kelahiran sudah baik. Hal ini disebabkan setiap pegawai sudah dibekali terlebih dahulu dengan pendidikan dan pelatihan-pelatihan teknis, selain itu secara berkala juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang tujuannya untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat. Kemampuan dan keterampilan pegawai yang mumpuni tersebut merupakan penilaian positif dari masyarakat terkait dengan aspek *assurance*, dimana masyarakat menjadi yakin dengan kemampuan pegawai yang melayaninya.

Dalam rangka menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat ini merupakan hal yang sangat penting. Menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepala pelanggan bukan merupakan hal yang mudah. Tetapi jika masyarakat dapat percaya dan yakin kepada petugas/pegawai, ini merupakan nilai istimewa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan masyarakat diketahui bahwa tingkat kemampuan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat sebagai pelanggan sudah baik. Dari hasil wawancara berikut penuturan masyarakat (Dy) yang mengatakan:

Kami menilai sikap pegawai yang melayani kami sangat ramah dan

sopan santun. Mereka juga mampu berkomunikasi secara baik dengan pelanggan seperti kami. (wawancara, 23 Maret 2015)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh masyarakat yang lain (Hr) yang menyatakan bahwa:

Selama saya berurusan di Dinas Dukcapil, yang saya rasakan sikap pegawainya ramah, sopan dan juga berkomunikasi dengan kami secara baik. (wawancara, 25 Maret 2015).

Berdasarkan keterangan beberapa informan di atas, maka dapat dikatakan bahwa dalam rangka menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran sudah baik. Dimana pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap bertanya yang baik mengenai perihal keperluan masyarakat, bersikap ramah dan sopan dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi sehingga masyarakat juga merasa puas dan yakin akan pelayanan yang diberikan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Dari observasi dan wawancara yang telah dipaparkan di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu jika dilihat dari dimensi keyakinan (*assurance*) maka dikatakan ***sudah terpenuhi atau terselenggara dengan sangat baik (sangat berkualitas)***. Hasil wawancara yang dilakukan sejalan dengan hasil observasi yaitu peneliti melihat sikap pegawai yang sopan santun, ramah dan berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Hal tersebut menjadi penilaian positif yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Oleh

karena itu, jika dikaitkan dengan teori Fitzsimmons (1994) yang melihat pengukuran pelayanan berkualitas dari lima dimensi, maka dapat dikatakan bahwa salah satu dimensi yaitu keyakinan (*assurance*) sudah terpenuhi dengan baik. Hal tersebut juga telah sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

d. Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mendeskripsikan dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dapat dilakukan dengan pendekatan Keadilan dalam pelayanan dan Kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik dengan cara pegawai berupaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran, keadilan dalam pelayanan tanpa diskriminasi atau tidak memandang status apapun baik itu status sosial, ekonomi, ras, suku, agama, golongan, kekeluargaan masyarakat yang dilayani sangat penting. Hal ini penting untuk dilakukan oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya agar tercipta keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasakan perlakuan yang adil oleh petugas pelayanan. Apabila keadilan tercipta dengan baik, maka pelayanan

yang diberikan mendapat penilaian yang positif dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan masyarakat diketahui bahwa keadilan dalam pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sudah terselenggara dengan baik. Berikut penuturan masyarakat (Dy) yang mengatakan:

Yang saya rasakan, dalam melakukan pelayanan Dinas ini sudah bersikap adil. Artinya berkas yang masuk duluan otomatis dilayani duluan. Jadi pelayanan sesuai urutan nomor antri. (wawancara, 23 Maret 2015)

Pernyataan di atas diperkuat oleh masyarakat lainnya (Im) yang mengatakan:

Dalam hal memberikan pelayanan, penilaian saya Dinas Dukcapil ini sudah berlaku adil, pokoknya berkas yang duluan masuk ke loket tetap dilayani duluan. Dan yang belakangan datang tetap dilayani belakangan. Artinya pelayanan sudah sesuai urutan dalam nomor antri. (wawancara, 26 Maret 2015)

Kedua pernyataan masyarakat di atas dipertegas lagi oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) yang mengatakan:

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami sesuai prosedur dan nomor antri, tidak ada yang sifatnya diskriminasi, tidak ada istilah kenal atau tidak kenal, keluarga dekat atau jauh. Intinya semua berjalan sesuai prosedur. (wawancara, 17 Maret 2015)

Dari pernyataan ketiga informan tersebut di atas dan juga sejalan dengan observasi menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan sudah bersikap adil dan tidak membeda-bedakan masyarakat atau diskriminasi. Dalam pengamatan penulis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berusaha menerapkan keadilan yaitu berusaha untuk melayani semua

masyarakat yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu tanpa adanya deskriminasi pelayanan. Karena dalam pembuatannya semua mengikuti prosedur yang ada dan berdasarkan nomor urutan antri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu hingga saat ini selalu berupaya memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pengajuan permohonan pembuatan Akta Kelahiran harus sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan. Apabila syarat-syarat yang diajukan masih belum lengkap, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu menunda untuk memprosesnya. Karena berkas-berkas yang diajukan oleh pemohon belum lengkap, maka pegawai memberikan bantuan dengan cara bertanya kepada pemohon apa masalahnya dan juga dapat memberikan solusi kepada masyarakat penerima layanan. Untuk dapat mengetahui masalah yang dihadapi dan dapat memberikan solusi terbaik bagi pemohon, maka diperlukan komunikasi yang baik dan mudah dipahami oleh pemohon. Jika terjalin komunikasi secara baik, penjelasan yang mudah dipahami oleh pemohon serta perhatian pegawai terhadap kendala pemohon, maka dapat memberikan kepuasan dari masyarakat pemohon akta kelahiran terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Terkait dengan bagaimana komunikasi yang dibangun dan perhatian dari para pegawai terhadap kendala yang dialami oleh pemohon, berikut hasil penuturan beberapa informan dari masyarakat:

Berikut penuturan masyarakat (Dy) yang mengatakan:

Jika persyaratan kami sudah di cek oleh petugas, dan seandainya masih kurang, petugas langsung memberitahukan kepada kami bahwa

masih kurang ini dan harus dilengkapi. Jika kami kurang paham, kami bertanya dan mereka menjelaskan secara baik dan sejelas jelasnya bagaimana solusi yang dapat kami lakukan. Kami dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka kepada petugas jika kami mengalami kendala. (wawancara, 23 Maret 2015)

Pernyataan di atas diperkuat oleh masyarakat lainnya yaitu salah seorang Kepala Desa (MA) yang mengatakan:

Saya melihat komunikasi yang dibangun oleh petugas sudah berlangsung baik dan terbuka. Ada komunikasi dua arah yang terjadi jika masyarakat bertanya dan mereka petugas menjelaskan secara detail agar masyarakat paham. (wawancara, 24 Maret 2015)

Senada dengan pernyataan kedua informan di atas, Pegawai Bidang Pencatatan Sipil (Ys) mengatakan:

Biasanya masyarakat bertanya kepada kami jika mereka mengalami kendala terkait prosedur atau persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran. Kami sebagai petugas berusaha semaksimal mungkin menjelaskan secara rinci langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemohon. Dalam hal ini kami dapat memberikan solusi kepada masyarakat jika mereka mengalami kendala, misalnya kurang persyaratan dan lain sebagainya. (wawancara, 19 Maret 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat diketahui bahwa para pegawai memiliki kemauan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan, memberikan perhatian serta menjalin komunikasi dan hubungan yang baik kepada masyarakat. Kemudian dari pihak masyarakat memberikan penilaian yang baik pula terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai.

Perhatian dan pemahaman yang berkenaan dengan kebutuhan masyarakat menjadi sikap yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai. Selain itu, pegawai juga harus dapat berkomunikasi dan berhubungan secara baik kepada masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan. Kemampuan dalam memberikan perhatian dan menjalin hubungan serta komunikasi

yang baik wajib dimiliki oleh pegawai. Melalui komunikasi dan hubungan yang baik, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik pula. Oleh karena itu, dapat tercapailah kualitas pelayanan pada pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Dari temuan lapangan di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu khususnya dalam hal pelayanan Akta Kelahiran jika dilihat dari dimensi *emphaty* atau empati pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu ***sudah terpenuhi dan terselenggara dengan baik***. Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan teori Fitzsimmons (1994) yang melihat pengukuran pelayanan berkualitas dari lima dimensi, maka dapat dikatakan bahwa salah satu dimensi yaitu perhatian (*emphaty*) dari pemberi layanan sudah terpenuhi dengan baik. Hal tersebut juga telah sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mampu memenuhinya.

e. Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi berwujud (*Tangibles*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan

menilai pelayanan baik dan masyarakat merasakan kepuasan.

Untuk mengetahui dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan
- b. Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai

Berdasarkan observasi dan wawancara secara keseluruhan yang dilakukan oleh peneliti pada indikator *tangibles* atau wujud kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa masih banyak kekurangan fasilitas, sarana, perlengkapan dan peralatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Kekurangan tersebut sebagaimana diungkapkan oleh informan masyarakat (Dy) yaitu:

Kami melihat bahwa ruangan Bidang Pencatatan Sipil sangat sempit, karena hanya terdiri dari satu ruangan untuk Pejabat dan stafnya serta disitu juga loket pelayanan dan penumpukan arsip. (wawancara, 23 Maret 2015)

Pernyataan di atas diperkuat oleh masyarakat lainnya (Im) yang mengatakan:

Yang saya lihat, pada ruangan Bidang Pencatatan Sipil selain sempit, komputer sebagai prasarana kerja terbatas. Cuma ada dua komputer yang biasa digunakan kerja oleh petugas untuk menginput data. Printernya juga ada dua dan itu pun kadang-kadang rusak, sehingga minimnya prasarana ini dapat menghambat kerja petugas yang melayani. (wawancara, 26 Maret 2015)

Ketika kedua pernyataan informan tersebut dikonfirmasi kepada Pejabat Bidang Pencatatan Sipil, beliau membenarkan dan mengatakan hal yang senada dengan pernyataan tersebut di atas. Berikut penuturan Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) yaitu:

Kendala utama yang kami alami terkait sarana dan prasarana dalam pelayanan adalah ruangan bidang kami yang sempit, Kepala Bidang dan dua orang Kasi digabung dalam satu ruangan, disitu juga loket pelayanan, disitu juga pegawai atau staf saya yang bekerja. Dalam ruangan yang sama juga kami meletakkan arsip-arsip pemohon. (wawancara, 17 Maret 2015)

Lebih lanjut Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) mengatakan:

Dari sisi prasarana berupa komputer dan printer, Bidang kami sangat minim. Ada dua Dekstop disertai printer yang standby untuk menginput data pemohon dan untuk proses penerbitan akta. Jika mengalami kerusakan otomatis harus kami perbaiki dulu dan akibatnya pelayanan menjadi terhambat. (wawancara, 17 Maret 2015)

Pernyataan Kepala Bidang Pencatatan dibenarkan oleh Petugas yang langsung menangani pelayanan pencatatan akta kelahiran (Ys) dengan mengatakan:

Prasarana peralatan untuk kami bekerja berupa komputer dan printer sangat minim, dan kadang-kadang peralatan itu mengalami kerusakan. Jika dibandingkan dengan banyaknya arsip-arsip permohonan yang masuk setiap hari, maka saya rasa tidak imbang, dan hal ini dapat mempengaruhi kinerja kami dalam memberikan pelayanan. Ada juga labtop, tetapi itu digunakan untuk pekerjaan lainnya (wawancara, 19 Maret 2015)

Berdasarkan wawancara dan sejalan dengan hasil observasi penulis, maka dapat diketahui bahwa masih banyak kekurangan pada sarana dan prasarana dalam pelayanan. Kekurangan tersebut berupa ruangan atau perlengkapan dan peralatan yang di alami oleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, tidak adanya tempat penyimpanan khusus untuk berkas-berkas dan arsip-arsip dapat menghambat pelayanan yang maksimal. Jika pelayanan yang dirasakan belum maksimal dapat menyebabkan penilaian negatif dari pelanggan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dirasakan tidak memuaskan.

Kekurangan lainnya yang dirasakan oleh masyarakat adalah ruang tunggu pelayanan dan fasilitas penunjang lainnya yang belum memadai. Terkait dengan hal ini, berikut hasil wawancara dengan informan (Dy) yang mengatakan bahwa:

Sementara untuk ruang tunggu saya nilai sangat belum memadai dan nyaman, karna kami disediakan ruang tunggu dengan kursi terbatas diruang tamu sama-sama dengan ruang tunggu pelayanan kependudukan yaitu pelayanan KTP dan KK. Artinya tidak ada ruang tunggu khusus untuk pemohon akta kelahiran dan pemohon KTP/KK, melainkan ruang tamu yang mereka manfaatkan untuk di jadikan ruang tunggu. Jadi ketika ramai mengurus dan kursi penuh, maka tidak dapat dihindari sebagian ada yang berdiri. (wawancara, 23 Maret 2015)

Pernyataan diatas diperkuat oleh masyarakat lainnya (Im) yang mengatakan:

Kursi pada ruang tunggu yang disediakan untuk duduk sekitar 20 kursi, sementara meja untuk pemohon menulis ataupun mengisi formulir tidak ada. Sisi baiknya yaitu ada TV pada ruang tunggu untuk hiburan pemohon. Kekurangan satu hal pada Dinas ini yaitu terbatasnya WC. Yang mana WC untuk pegawai Dinas juga digunakan untuk WC umum bagi tamu yang datang. Alangkah lebih baik seharusnya WC untuk orang Dinas sendiri dan WC para tamu sendiri. (wawancara, 26 Maret 2015)

Pernyataan kedua informan diatas dibenarkan oleh Kepala Seksi Pencatatan Akta (PT) yang mengatakan:

Ruang tunggu bagi pemohon pencatatan sipil untuk sementara ini masih digabung dengan ruang tunggu pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan KTP dan KK. Dinas kami masih kekurangan ruangan khusus untuk ruang tunggu pemohon. Ketika ramai saya juga kasihan melihat masyarakat berdesakan karena kursi yang terbatas dan sebagian ada yang berdiri. Untuk kedepannya, kami berusaha memperbaiki fasilitas ini. (wawancara, 18 Maret 2015)

Dari hasil wawancara diatas dan sejalan dengan hasil observasi penulis menunjukkan bahwa ruang tunggu pelayanan dan fasilitas

pendukung lainnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu masih kurang lengkap. Dari data diatas jelas bahwa ruangan pelayanan khususnya ruang tunggu pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu tergolong tidak nyaman dan belum memadai dimana kursi untuk duduk terbatas sehingga jika ramai yang mengurus, kadang-kadang pemohon berdiri. Fasilitas lainnya yang kurang yaitu tidak adanya meja untuk pemohon menulis atau mengisi formulir. Tidak adanya WC khusus untuk tamu, dimana WC yang digunakan oleh pegawai Dinas juga digunakan oleh tamu yang datang untuk berurusan juga kekurangan sarana yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Dari hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan diatas, dan sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu jika dilihat dari dimensi berwujud (*tangibles*) maka dapat dikatakan *belum memadai atau kurang baik (kurang berkualitas)*, hal ini dapat dilihat ruang pelayanan yang belum nyaman dan memadai dan juga kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan masih dinilai belum lengkap atau terbatas.

Oleh karena itu, tidak dapat dihindari bahwa kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran tidak hanya bergantung pada keramahan dan keahlian para petugas saja. Sekalipun petugas ramah tapi selama menunggu antrian ruangan tidak nyaman,

kondisi meja kerja dan kursi duduk kurang memadai akan berakibat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Kendala-kendala inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam aspek *tangibles* atau wujudnya. Tindakan untuk mengatasi kendala kurangnya fasilitas dan sarana serta perbaikan peralatan dan perlengkapan hingga saat ini masih belum dapat diatasi dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu secara terus menerus selalu berupaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan melalui perbaikan-perbaikan fasilitas dan sarana serta penambahan pada peralatan dan perlengkapan sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan secara maksimal.

Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan teori Fitzsimmons (1994) yang melihat pengukuran pelayanan berkualitas dari lima dimensi, maka salah satu dimensi yaitu berwujud atau fisik (*tangibles*) dari pemberi layanan tidak terpenuhi dengan baik. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika dimensi berwujud fisik ini juga terpenuhi, sehingga menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi orang yang mennguna layanan. Hal tersebut juga belum sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum

dapat memenuhi salah satu persyaratan agar dapat dikatakan sebagai pemberi layanan yang berkualitas.

2. Faktor-faktor yang menghambat Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Ada beberapa faktor yang menghambat pelayanan pencatatan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu sehingga tidak maksimal, sebagaimana hasil wawancara dan observasi lapangan yang telah di jelaskan dalam pembahasan point 1 di atas. Adapun faktor yang menghambat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Kapuas Hulu dalam mengurus akta kelahiran.

Faktor sumber daya sangat berpengaruh bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam memberikan layanan pencatatan akta kelahiran yang berkualitas. Sumber daya disini dapat berupa sumber daya manusia, keuangan atau sarana dan prasarana. Jika ketiga sumber daya tersebut tidak memadai, maka hal tersebut dapat menghambat pelayanan yang diberikan, sehingga layanan yang diberikan tidak maksimal. Terkait dengan belum terselenggaranya dengan baik layanan dalam pencatatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu ada 2 variabel sumber daya yang belum memadai dalam menunjang kinerja layanan. Adapun kedua sumber daya tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Sumber Daya Manusia (Pegawai) yang kurang.

Faktor sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan yang dapat dirasakan berkualitas oleh masyarakat. Pegawai dikatakan memegang peranan penting karena pegawai atau staf terlibat langsung dengan masyarakat yang dilayani. Sumber daya manusia dalam hal ini yaitu pegawai atau staf khususnya Bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Berkaitan dengan temuan lapangan dan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan atau tepat waktu masih kurang, karena penyelesaian penerbitan akta tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam aturan yaitu seharusnya 14 hari kerja, tetapi yang terjadi di lapangan lebih dari 14 hari kerja. Disamping itu, ketidak telitian pegawai/petugas dalam pengetikan juga menyebabkan pelayanan yang diinginkan masyarakat secara tepat, akurat dan terpercaya kurang tercapai.

Terbitnya akta kelahiran yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai pada Bidang Pencatatan Sipil yang melayani masyarakat dalam membuat akta kelahiran. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa jumlah pegawai yang melayani tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang dilayani.

Terkait masih kurangnya pegawai atau petugas yang melayani

pada Bidang Pencatatan Sipil, Kasi Pencatatan Akta (PT) menuturkan:

Jumlah pegawai pada Bidang kami yaitu sebelas orang, yang terdiri atas satu Kepala Bidang, dua orang Kepala Seksi dan delapan orang staf. Dari delapan orang staf tersebut yang fokus membantu saya pada Seksi Pencatatan Akta hanya tiga orang. Dua orang sebagai pengentri data dan satu orang bertugas di loket pendaftaran dan mengecek persyaratan. Sehingga dengan kondisi jumlah staf kami yang kurang tersebut, kami merasa kewalahan dalam memberikan pelayanan. (wawancara, 18 Maret 2015)

Pernyataan di atas tersebut diperkuat oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) yang mengatakan:

Memang sangat kurang jumlah pegawai kami khususnya yang melayani pencatatan akta jika dibandingkan dengan jumlah permohonan akta masyarakat. Saya kasihan melihat staf saya hampir tiap hari lembur dan kerjanya diporsir. Kekurangan staf ini dapat menghambat pelayanan karena memerlukan waktu yang agak lama untuk terbitnya akta. (wawancara, 17 Maret 2015)

Lebih lanjut (HP) mengatakan:

Untuk mengatasi permasalahan ini, saya sudah kemukakan kepada Kepala Dinas untuk menambah staf. Dan hal tersebut sudah Kepala Dinas koordinasikan dengan BKD, namun realisasi penambahan staf sampai sekarang belum ada. (wawancara, 17 Maret 2015)

Secara tidak langsung, dampak kekurangan staf tersebut juga berpengaruh dengan kinerja staf yang melayani. Akibat kelelahan, terkadang dalam pembuatan akta terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak terduga seperti kesalahan penulisan nama pada akta kelahiran. Kesalahan ini dikarenakan staf sudah terlalu lelah bertugas.

Berdasarkan informasi tersebut, penulis mengamati sendiri dilapangan dan didapat bahwa memang benar staf yang bertugas untuk melayani pembuatan akta kelahiran masih sangat kurang. Untuk

memberikan pelayanan yang maksimal dan mengejar target waktu, mereka melakukan lembur dan bahkan hampir tiap hari mereka pulang pukul 16.30, yang seharusnya berdasarkan ketentuan jam kerja mereka pulang pada pukul 15.00. Mereka yang melayani lebih kewalahan lagi jika pada musim pendaftaran siswa baru, yang mana permintaan permohonan meningkat drastis untuk keperluan anak-anak mendaftar masuk sekolah.

Oleh karena itu, walaupun pada dasarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu khususnya Bidang Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan sudah berusaha untuk menyelesaikannya sesuai apa yang dijanjikan yaitu 14 hari kerja, namun permasalahan yang dihadapi oleh Dinas adalah kurangnya pegawai atau staf yang melayani sehingga dapat menghambat pelayanan. Akta kelahiran yang seharusnya terbit sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tetapi menjadi lambat karena banyaknya permohonan masyarakat. Disamping itu, terkadang dalam pembuatan akta kelahiran terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak terduga misalnya kesalahan penulisan nama oleh petugas, karena petugas kurang teliti yang disebabkan kelelahan. Semuanya ini bisa menghambat jalannya proses pembuatan akta kelahiran itu sendiri, sehingga secara tidak langsung berdampak pada belum terselenggaranya kualitas pelayanan yang baik.

2) Kurangnya sarana dan prasarana atau Peralatan.

Faktor vital yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung

pelayanan yang berkualitas adalah faktor fasilitas sarana dan prasarana atau peralatan. Untuk dapat memperlancar kegiatan pelayanan, maka diperlukan adanya sarana dan prasarana yang baik, dalam arti cukup dalam jumlah, efisien dan efektif dalam penggunaannya. Sarana dan prasaran yang dimaksud dalam hal ini adalah berupa gedung dan peralatan penunjang lainnya. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil yang maksimal maka pengadaan sarana dan prasarana sangat penting guna menunjang kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, salah satu penyebab kurang maksimalnya pelayanan adalah kurangnya sumber daya sarana dan prasarana. Kurangnya sarana dan prasaran ini dapat menghambat pelayanan, sehingga pelayanan belum terselenggara dengan baik. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa masih banyak kekurangan fasilitas, sarana, perlengkapan dan peralatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Hal ini dapat dilihat dari bangunan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu yang sangat sempit. Sebagai gambaran, Bidang Pencatatan Sipil yang melayani pencatatan akta menempati satu ruangan dengan ukuran 8 m x 5 m. Dalam ruangan tersebut ditempati oleh 1 orang Kepala Bidang dan 2 orang Kepala Seksi serta 8 orang staf. Ruangan tersebut juga digunakan sebagai loket pelayanan dan tempat penyimpanan arsip. Oleh karena itu dengan ukuran yang hanya seluas itu, ruangan tersebut sangat sempit untuk ditempati.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) mengatakan:

Kendala utama yang kami alami terkait sarana dan prasarana dalam pelayanan adalah ruangan bidang kami yang sempit, Kepala Bidang dan dua orang Kasi digabung dalam satu ruangan, disitu juga loket pelayanan, disitu juga pegawai atau staf saya yang bekerja. Dalam ruangan yang sama juga kami meletakkan arsip-arsip pemohon. (wawancara, 17 Maret 2015)

Lebih lanjut Kepala Bidang Pencatatan Sipil (HP) mengatakan:

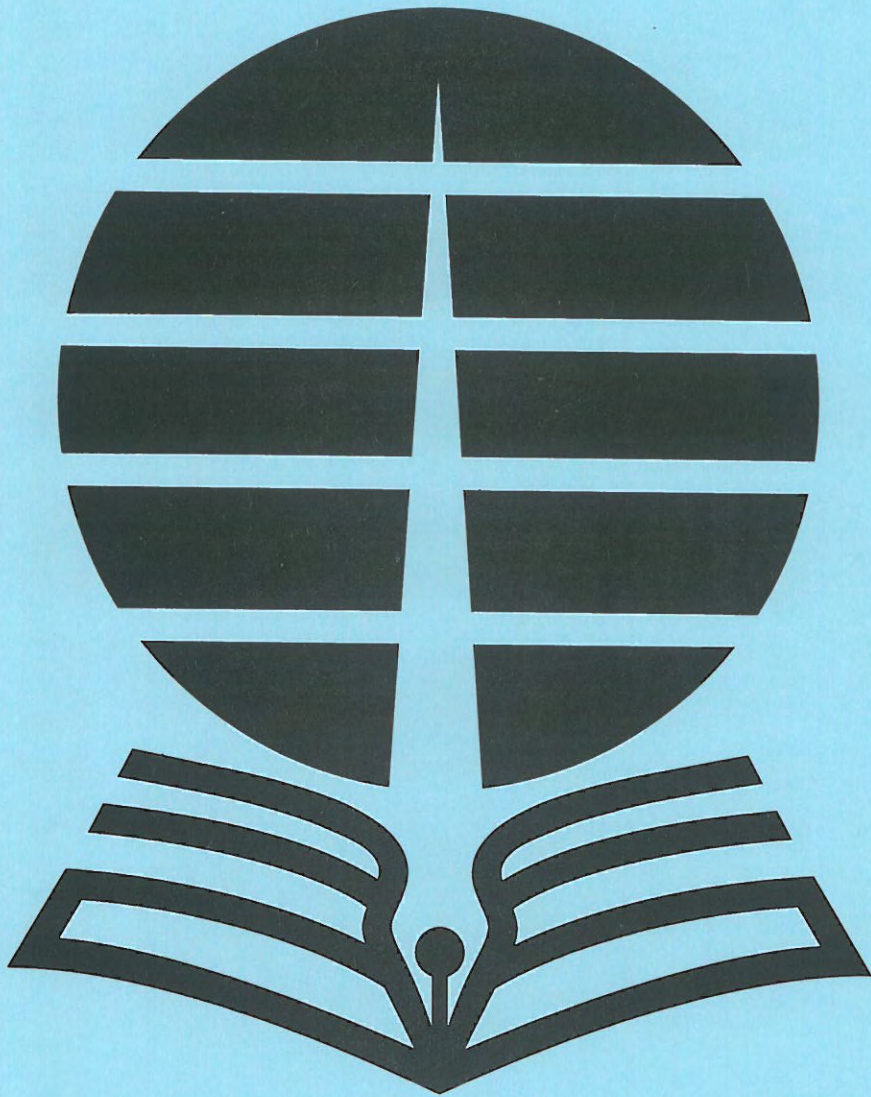
Dari sisi prasarana berupa komputer dan printer, Bidang kami sangat minim. Ada dua Dekstop disertai printer yang stanby untuk menginput data pemohon dan untuk proses penerbitan akta. Jika mengalami kerusakan otomatis harus kami perbaiki dulu dan akibatnya pelayanan menjadi terhambat. (wawancara, 17 Maret 2015)

Pernyataan Kepala Bidang Pencatatan dibenarkan oleh Petugas yang langsung menangani pelayanan pencatatan akta kelahiran (Ys) dengan mengatakan:

Prasarana peralatan untuk kami bekerja berupa komputer dan printer sangat minim, dan kadang-kadang peralatan itu mengalami kerusakan. Jika dibandingkan dengan banyaknya arsip-arsip permohonan yang masuk setiap hari, maka saya rasa tidak seimbang, dan hal ini dapat mempengaruhi kinerja kami dalam memberikan pelayanan. Ada juga labtop, tetapi itu digunakan untuk pekerjaan lainnya (wawancara, 19 Maret 2015)

Berdasarkan wawancara dan sejalan dengan hasil observasi penulis, maka dapat diketahui bahwa masih banyak kekurangan pada sarana dan prasarana dalam pelayanan. Kekurangan tersebut berupa ruangan atau perlengkapan dan peralatan yang di alami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu. Jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, tidak adanya tempat penyimpanan khusus untuk berkas-berkas dan arsip-arsip dapat menghambat pelayanan. Jika dibandingkan dengan jumlah permohonan yang masuk setiap hari kerja, maka 2 (dua) set komputer yang tersedia

untuk entri data dan sebagai penyimpanan database pencatatan akta tidaklah seimbang. Di samping tidak seimbangnya peralatan komputer dan printer untuk entri data pencatatan akta tersebut, terkadang peralatan juga mengalami kendala, seperti kerusakan. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi terhambat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan khususnya pencatatan akta kelahiran pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu secara umum dapat dikatakan belum terselenggara dengan baik atau belum berkualitas. Hal ini disebabkan dari kelima dimensi yang dilakukan sebagai indikator analisis, masih terdapat tiga dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan berwujud (*tangibles*) yang kenyataan dirasakan masyarakat masih belum terselenggara dengan baik jika dibandingkan dengan harapan masyarakat. Sementara untuk dua dimensi lainnya yaitu *assurance* (keyakinan atau jaminan), dan *empathy* (perhatian atau kesungguhan) sudah terpenuhi dengan baik.
2. Adapun faktor yang menghambat pelayanan pencatatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu adalah:
 - a. Sumber Daya Manusia (Pegawai) yang kurang, karena meningkatnya jumlah permohonan akta kelahiran menyebabkan pegawai yang melayani tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang dilayani.

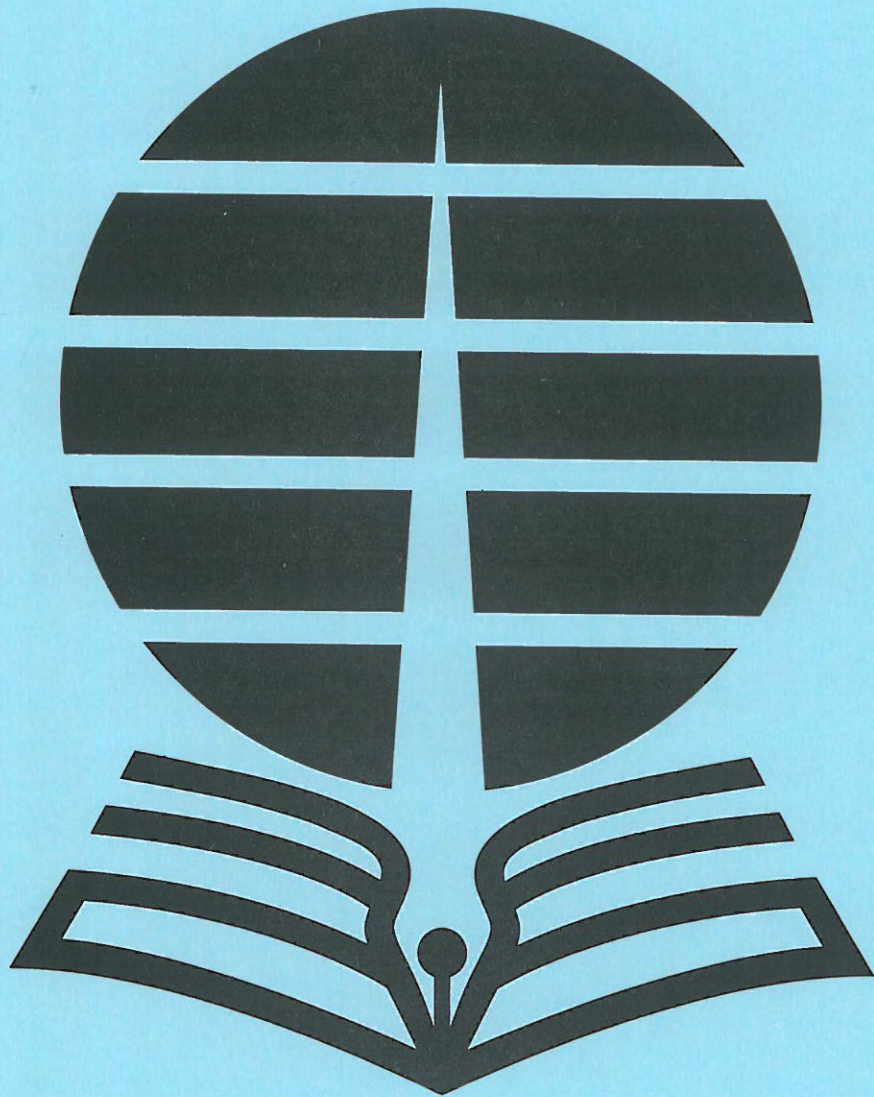
- b. Kurangnya Sarana dan Prasarana atau Peralatan dalam menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan untuk meningkatkan kualitas sehingga masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, maka saran-saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Untuk memuaskan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan berupa:
 - a. Melengkapi lokasi pelayanan dengan kotak saran dan juga memaksimalkan pengelolaan *website* organisasi agar berfungsi secara optimal sebagai sarana komunikasi kepada masyarakat.
 - b. Menyediakan informasi selengkap-lengkapnyanya atas pelayanan berupa informasi kelengkapan berkas, tarif pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dan informasi alur prosedur pelayanan.
 - c. Meningkatkan jumlah peralatan seperti komputer dan printer, sehingga ketika terjadi kerusakan pada salah satu komputer masih ada cadangan sehingga tidak menghambat pelayanan.
 - d. Memperbaiki *layout/design* kantor pelayanan sehingga suasana nyaman dapat dirasakana masyarakat yang dapat dilakukan dengan cara menambah luas ruang pelayanan dan menambah jumlah kursi untuk antrian.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas petugas pelayanan dengan cara:

- a. Menambah jumlah pegawai atau petugas pelayanan, dilakukan dengan cara berkoordinasi langsung ke Badan Kepegawaian Daerah;
- b. Memberikan pelatihan atau bimbingan teknis kepada petugas pelayanan khususnya terkait dengan pelayanan prima.
- c. Menerapkan *reward and punishment* bagi petugas pelayanan sehingga terciptanya kedisiplinan dan tanggung jawab atas pekerjaan.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Agustino, L. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, J. E. (1984). *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Arikunto, S. (2000). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Chandler, R.C & J.C. Plano. (1988). *The Public Administration*. Edisi Ke-2. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO Inc.
- David Osborne dan Ted Gaebler. (1995). *Mewirusahaakan Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Departemen Pendidikan Nasional. (1999). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Dye T. R. (1987). *Understanding Public Policy Marking*. New York-Holt: Rinehart & Winston.
- Evans dan Lindsay. (1997). *Manajemen Pelayanan Yang Berkualitas*. Bandung: Armico.
- Faisal, S. (2008). *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fitzsimmons, James A, and Mona J. Fitzsimmons. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc. Graw Hill International Edition.
- Frederickson, H. G. (1984). *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.
- Gasperz, V. dan John, W. (1994). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu 2*, Ed. Bahasa Indonesia. Jakarta: P.T. Prenhalindo.

- Hadi, S. (1969). *Metodologi Research: Jilid I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psychologi, UGM.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herni, S. dkk. (2003). *Publikasi Hak Masyarakat dalam Bidang Identitas*. Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia.
- Irawan, P. (2006). *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Islamy, M. I. (1988). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kasmir. (2005). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler. P (2005). *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Martin, W. B. (1990). *Pelayanan pelanggan yang bermutu*. (F.X. Budiyanoto, Trans.) Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasir, Moh. (1988). *Metode Penelitian*. Bandung: Galia Indonesia.
- Nasucha, H. (2004). *Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktek*. Jakarta: Grasindo.
- Nawawi, H. (2012). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Patilima, H. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Ratminto, dan Winarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sinambela, L. P, dkk (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafe'i, I. K, dkk. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Wahab, S.A. (2012). *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Zeithaml, et.al. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Sekretariat Negara. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sekretariat Negara. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Biro Hukum. (2003). *Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Biro Hukum Sekretariat Jenderal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Biro Hukum. (2003). *Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Nomor. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Biro Hukum Sekretariat Jenderal Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Bagian Hukum. (2008). *Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu*. Putussibau: Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Bagian Hukum. (2010). *Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan*. Putussibau: Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Bagian Hukum. (2008). *Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 31 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu*. Putussibau: Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Bagian Hukum. (2013). *Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 4 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 8 Tahun 2010 tentang Administrasi Kependudukan*. Putussibau: Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

C. Karya Ilmiah

Prasetyo, R. (2013). *Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*. Semarang: Skripsi Universitas Negeri Semarang.

Sitepu, A. S. (2012). *Evaluasi atas Pelayanan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Timur Periode 2010-2011*. Jakarta: Tesis Universitas Indonesia.

Sulfiani, A. N. (2012). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*. Makassar: Skripsi Universitas Hasanuddin.

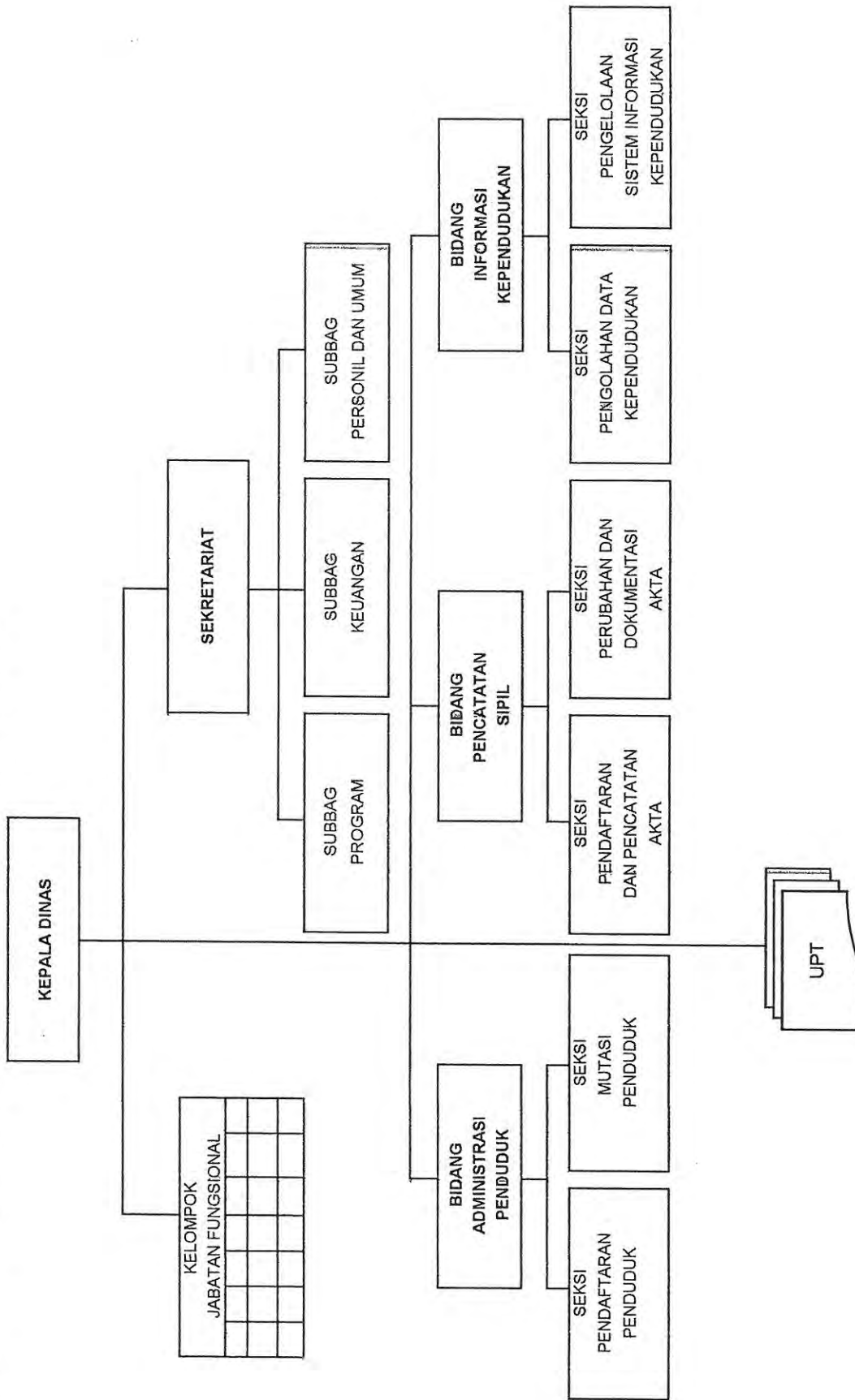
Yulianto, R. (2011). *Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya*. Surabaya: Skripsi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

D. Dokumen dari Internet :

Dokumen tentang beberapa definisi layanan dan kualitas layanan diambil pada tanggal 9 Maret 2015 dari website:
[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41590/3/Chapter 20II.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41590/3/Chapter%20II.pdf)

Dokumen tentang beberapa definisi Akta layanan dan kualitas layanan diambil pada tanggal 9 Maret 2015 dari website:
<http://definisiarti.blogspot.com/2012/03/pengertian-definisi-akta.html>

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN KAPUAS HULU



PEDOMAN PERTANYAAN UNTUK WAWANCARA

I. Untuk Pejabat atau Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu

A. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

1. Menurut pendapat Bapak apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran telah sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat?
2. Jika sudah bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan?
3. Apakah bentuk pelayanan yang diberikan tersebut telah dilakukan secara tepat dan benar?
4. Bagaimana pendapat Bapak tentang kesederhanaan prosedur pelayanan Akta Kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu?
5. Bagaimana pendapat Bapak tentang kemudahan persyaratan untuk membuat akta kelahiran yang telah ditentukan oleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu?
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran dan kejelasan biaya pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu ?
7. Bagaimana menurut pendapat tentang kejelasan tanggung jawab (tugas) setiap pegawai dalam memberikan pelayanan Akta Kelahiran kepada masyarakat?
8. Bagaimana pelayanan yang diberikan instansi Bapak mengenai ketepatan waktu dalam menerbitkan Akta Kelahiran?
9. Apakah penerbitan akta kelahiran selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan?
10. Jika tidak, apa kendalanya?

B. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1. Apakah menurut pendapat Bapak pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bersifat pelayanan yang cepat dan tepat?

2. Bagaimana pendapat Bapak tentang sikap petugas instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat? Apakah ada keinginan untuk menanggapi dan membantu masyarakat/pelanggan dalam mengurus akta kelahiran?
3. Jika sudah, bagaimana bentuknya?

C. Dimensi *Assurance* (Keyakinan)

1. Bagaimana menurut Bapak terkait keterampilan dan kemampuan pegawai pada instansi Bapak dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran?
2. Bagaimana menurut Bapak terkait pengetahuan atau wawasan pegawai pada instansi Bapak dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran?
3. Bagaimana kesopansantunan pegawai Bapak dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran kepada pelanggan atau masyarakat?
4. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah petugas instansi Bapak menunjukkan sikap yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?

D. Dimensi *Emphaty* (Perhatian)

1. Bagaimana keadilan yang diberikan oleh Dinas dalam melayani masyarakat?
2. Apakah ada pilih kasih atau membeda-bedakan pelanggan?
3. Bagaimana Komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan/masyarakat?
4. Jika sudah bagaimana bentuk nyata usaha tersebut? Jika belum apa upaya yang akan dilakukan?

E. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

1. Bagaimana pendapat Bapak tentang kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ketersediaan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai dan toilet ataupun musholla pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

2. Bagaimana pendapat Bapak tentang kenyamanan ruang/loket pelayanan (ruang tunggu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu?

II. Untuk Masyarakat yang menerima pelayanan pencatatan akta kelahiran?

A. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

1. Menurut pendapat Bapak/Ibu apakah pelayanan pencatatan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu telah sesuai dengan yang dijanjikan?
2. Jika belum bisa kemukakan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan?
3. Apakah bentuk pelayanan yang diberikan tersebut telah dilakukan secara tepat dan benar?
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesederhanaan dalam prosedur pelayanan Akta Kelahiran yang diberikan oleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu?
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan persyaratan untuk membuat akta kelahiran yang telah ditentukan oleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu? Apakah Bapak/Ibu dapat menyebutkan persyaratannya apa saja?
6. Apakah dalam mengurus akta kelahiran masih terdapat biaya yang ditetapkan oleh Dinas? Jika ada, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran dan kejelasan biaya tersebut?
7. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan tanggung jawab (tugas) setiap pegawai yang melayani Bapak/Ibu dalam pelayanan Akta Kelahiran?
8. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas mengenai ketepatan waktu dalam menerbitkan Akta Kelahiran? Apakah sesuai aturan atau lewat waktu?
9. Apakah penerbitan akta kelahiran selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan?
10. Jika tidak, apa alasan Dinas?

B. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1. Apakah menurut pendapat Bapak/Ibu pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bersifat pelayanan yang cepat dan tepat?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat? Apakah ada keinginan untuk menanggapi dan membantu masyarakat/pelanggan dalam mengurus akta kelahiran?
3. Jika sudah, bagaimana bentuknya?

C. Dimensi *Assurance* (Keyakinan)

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait keterampilan dan kemampuan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait pengetahuan atau wawasan pegawai pada Dinas dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran kepada Bapak/Ibu?
3. Bagaimana kesopansantunan pegawai dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran kepada Bapak/Ibu?
4. Dalam memberikan pelayanan bagi Bapak/Ibu, apakah petugas menunjukkan sikap yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?

D. Dimensi *Empathy* (Perhatian)

1. Bagaimana kemauan petugas untuk melakukan pendekatan dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu?
2. Dalam memberikan pelayanan, apakah Pejabat atau Petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu menciptakan kondisi aman kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa terlindungi dan aman dalam mengurus pencatatan akta kelahiran?
3. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan/masyarakat?
4. Jika sudah bagaimana bentuk nyata usaha tersebut? Jika belum, apakah ada upaya dari Dinas melalui bentuk nyata?

E. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ketersediaan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai dan toilet ataupun musholla pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
2. Bagaimana pendapat Bapak tentang kenyamanan ruang/loket pelayanan (ruang tunggu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu?