

PERAN KINERJA PEGAWAI DALAM KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU

Annisa Afra Oкта Fitri¹, Nurul Umi², Sunariyanto³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : afrafitri@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang melakukan pelayanan publik. Salah satu tugas dan kewenangan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) adalah memberikan pelayanan akta. Dalam hal ini juga berlaku pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu yang tengah melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor desa dan kelurahan. Namun masih ada beberapa permasalahan yang memang perlu diperbaiki untuk menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Permasalahannya adalah kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran masih rendah, terlebih lagi masyarakat merasa sulit untuk melakukan pengurusan akta kelahiran faktor kerumitan prosedur pembuatan akta kelahiran serta faktor keterbatasan akses menuju kantor pemerintahan. Hal ini perlu upaya kinerja agar bisa memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Dispendukcapil.

1. PENDAHULUAN

Good governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi keinginan banyak kalangan di Indonesia. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai *Good governance* di Indonesia, karena pelayanan publik menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi langsung dengan lembaga-lembaga non-pemerintah dan bahkan langsung kepada masyarakat. Kinerja pelayanan publik sejatinya memang harus berjalan sesuai dengan sifat dan bentuknya. Secara prinsip sifat kinerja pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam menerima hak dan kewajibannya, yaitu menerima pelayanan yang dibutuhkan secara baik. Menjadi kewajiban bagi aparatur pelayanan untuk memberikan pelayanan secara professional.

Namun, orientasi kualitas kinerja sumber daya aparatur masih terlihat lemah. Orientasi pelayanan

seharusnya bertumpu pada aspek kepentingan umum atau kebutuhan masyarakat. Penegasan tentang pentingnya orientasi pelayanan adalah karena orientasi yang dibangun dalam sistem itu akan memengaruhi proses penyelenggaraannya. Proses pelayanan tentunya akan mempengaruhi hasil dari pelayanan itu sendiri, jika orientasi pelayanan untuk kepentingan masyarakat, maka proses dan tujuannya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 5 ayat 1 UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi. "Harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besar biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik"

Untuk mengaktualisasikan pelayanan publik, diperlukan aspek saling membutuhkan antara penerima layanan dan pemberi layanan. Saling menopang satu

sama lain dan mendukung program-program pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kepuasan yang diterima oleh masyarakat dalam pemberian pelayanan, dapat mendorong dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek bentuk kebijakan pemerintah sehingga, tercapainya pemberian pelayanan dan penerimaan pelayanan secara baik akan membentuk pola kebijakan yang lebih baik pula.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang melakukan pelayanan publik. Salah satu tugas dan kewenangan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) adalah memberikan pelayanan akta. Majelis Permusyawaratan Rakyat telah menetapkan bahwa tugas Capil adalah melayani masyarakat. Pemerintah juga telah mengeluarkan beberapa peraturan terkait pelayanan akta. Diantaranya, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Pembinaan Penyelenggara Catatan Sipil, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131 Tahun 1997 Tentang Pelayanan Catatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan, serta Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 132 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Blangko Register Akta dan Kutipan Akta Catatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu tengah melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di kantor desa dan kelurahan. Pelayanan administrasi kependudukan ini dijadwalkan selesai pertengahan November 2015. Tujuan pelayanan ke desa-desa supaya masyarakat segera memiliki akta kelahiran. Enam puluh persen (60%) dari jumlah penduduk di Kota Batu sebanyak 203.217 orang ternyata tidak memiliki akta kelahiran. Sebab hingga saat ini data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu baru mencatat 40 persen warga yang memiliki akta kelahiran. Yang belum memiliki akta kelahiran ini antara usia 0 bulan hingga usia maksimal atau lanjut usia. Padahal pentingnya akta kelahiran ini merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak. Akta kelahiran membuktikan bahwa anak lahir di Indonesia dan menjadi warga negara Indonesia (WNI) dikutip dari Batu Times (2017).

Jika ditelusuri lebih lanjut setidaknya terdapat tiga hal yang menjadi hambatan masyarakat dalam proses pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu.

Pertama, kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran masih rendah, terlebih lagi masyarakat merasa sulit untuk melakukan pengurusan akta kelahiran. Baik karena faktor ketidaktahuan prosedur pembuatan maupun faktor kesadaran itu sendiri.

Kedua, faktor kerumitan prosedur pembuatan akta kelahiran. Prosedur pembuatan akta kelahiran

mengharuskan melaporkan kelahiran ke Kantor Kelurahan/Desa dulu dan juga syarat-syaratnya harus terpenuhi seperti Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah, Surat Kelahiran dari Dokter/Bidan/penolong kelahiran, dan lainnya. Prosedur ini cukup merumitkan bagi orang tua yang ingin mengurus sendiri akta kelahiran anaknya. Terlebih lagi bagi para orang tua yang tidak bisa meninggalkan pekerjaannya, sudah barang tentu ini menjadi dilema. Sehingga terjadilah penundaan-penundaan hingga akhirnya sama sekali tidak melakukan pengurusan akta kelahiran bagi anak mereka.

Ketiga, faktor keterbatasan akses menuju kantor pemerintahan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu. Lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu yang berada di tengah-tengah Kota menyulitkan bagi masyarakat di desa-desa pelosok menjangkaunya, mereka harus menempuh perjalanan jauh serta harus bolak balik ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu. Akumulasi seperti itu menyebabkan biaya yang mahal yang harus ditanggung oleh masyarakat, sehingga masyarakat harus berpikir dua kali untuk mengurus akta kelahiran untuk anak mereka.

Maka dari itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik oleh aparaturnya Kantor Catatan Sipil yang bertugas dalam layanan publik khususnya dalam bidang pelayanan akta di masa mendatang, perlu adanya peran kinerja yang baik serta profesional dalam menjalankan tugas melayani masyarakat. Berpijak pada uraian tersebut, diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh organisasi pemerintahan.

2. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti dapat menggunakan metode yang sesuai dengan rancangan penelitian. Pemilihan metode yang akan dipakai bergantung pada tujuan penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2007: 4) mendefinisikan metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lebih lanjut Moleong (2007: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci dan mendalam mengenai

fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ketika pelaksanaan pelayanan administrasi berlangsung. Adapun fokus penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut. 1. Peran kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang meliputi : Susunan keorganisasian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. 2. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam menangani pelayanan pembuatan akta kelahiran yakni upaya penyedia layanan sarana dan prasarana publik. 3. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang meliputi faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dan faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menggunakan kata-kata, tindakan, sumber data tertulis dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, foto dan lain-lainnya. Dalam penelitian ini adalah sumber data terbagi 2 yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data langsung yang diambil dari sumbernya yang asli yang memiliki informasi dan data. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya biasanya melalui perantara ataupun data yang dicatat oleh pihak lain.

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, sumber dan berbagai cara. Selanjutnya, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik dasar yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian Kualitatif, data juga membutuhkan teknis analisis data. Teknik analisis data adalah suatu cara penelitian yang digunakan untuk menguji dan menarik kesimpulan. Analisis data merupakan bagian yang amat penting karena dengan analisis data inilah data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga berhasil dalam menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang diajukan dalam penelitian. Analisis data adalah proses pengaturan urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. Dalam bukunya Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman memaparkan bahwa teknik analisis data diantaranya adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta verifikasi dan kesimpulan.

3. PEMBAHASAN

Salah satu tugas dan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberikan pelayanan akta. Majelis Permusyawaratan Rakyat telah menetapkan bahwa tugas Capil adalah melayani masyarakat. Dengan demikian, Capil berkewajiban memberi pelayanan akta sebaik mungkin sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditegaskan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Negara Nomor 81 Tahun 1993 terkait Pelayanan Publik, termasuk di dalamnya pelayanan akta. Pedoman tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Berkaitan dengan kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, analisis berikutnya difokuskan pada kinerja aparatur dilihat dari 1). kemampuan aparatur, 2). proses pelayanan, 3). sarana dan prasarana, serta 4). tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemampuan Aparatur

Penyelesaian pekerjaan oleh aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam penerbitan akta kelahiran sudah cukup maksimal, dapat dilihat dari hasil wawancara yang menunjukkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan pihak Capil, walaupun ada juga beberapa yang kecewa. Hal tersebut peneliti simpulkan bahwa kekecewaan masyarakat itu karena masih ada beberapa dari pegawai yang memang kurang baik dalam memberikan pelayanan, sehingga dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat dan pada akhirnya masyarakat menyimpulkan secara keseluruhan bahwa pelayanan tidak memuaskan.

Kedisiplinan aparatur pelayanan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu cukup baik, bukan hanya dari segi pekerjaan namun juga pada jam datang dan jam buka yang tepat waktu. Walau ada satu atau dua orang yang melanggar dengan alasan tertentu. Selain itu juga, Penggunaan teknologi baru bagi aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu cukup mahir dan terbuka dengan perkembangan teknologi dan informasi massa kini yang tentunya dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan tepat waktu.

Kerjasama dengan pihak lain dalam bidang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang di dalamnya terdapat pelayanan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran kerjasama dibentuk dengan instansi kelurahan/desa, kecamatan serta rumah sakit/bidan. Kerjasama dibentuk sesuai amanat Undang-Undang dan peraturan yang berlaku. Kesopanan dan keramahan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terkait aparatur yang terlibat pada pelayanan pembuatan akta kelahiran cukup ramah dan sopan kepada masyarakat yang dilayaninya. Namun

masih terdapat juga beberapa aparatur yang tidak murah senyum kepada masyarakat.

Proses Pelayanan

Mekanisme untuk memperoleh layanan penerbitan akta kelahiran cukup jelas dan sederhana. Namun kembali lagi, bahwa tingkat pemahaman masyarakat yang masih beragam sehingga masih ada beberapa masyarakat terkadang masih belum paham terhadap prosedur yang sudah ditetapkan. Bahkan untuk mempermudah pelayanan pihak Capil telah memberikan brosur, serta banner tentang persyaratan serta prosedur pelayanan, namun masih saja terdapat kebingungan bagi masyarakat. Hal tersebut menjadi tanggungjawab aparatur untuk melayaninya dengan sabar serta memberikan pengertian yang baik terkait hal-hal yang belum mereka pahami, diantaranya ialah biaya dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu tidak dikenakan biaya (gratis). Hal tersebut dilakukan sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah sangat baik yaitu penerapan baru bahwa jika persyaratan lengkap pembuatan hanya berlangsung satu hari atau bisa ditunggu. Namun peraturan tersebut tidak selalu berjalan lancar jika pada saat terjadi banyak sekali pembuatan akta kelahiran, atau terjadinya kerusakan teknis secara internal pada program pihak aparatur.

Sarana dan Prasarana

Peralatan pendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu lengkap dan hampir terpenuhi, akan tetapi ada beberapa peralatan pendukung yang perlu pembaruan. Ada beberapa item sarana prasarana yang sudah tidak layak pakai seperti kursi, printer dan perangkat komputer. Sarana untuk pelanggan berkebutuhan khusus masih berupa ruang tunggu.

Adapun faktor pendukung dalam kinerja pegawai dispendukcapil diantaranya Faktor internal : Adanya sarana prasarana yang sudah memadai seperti komputer, printer, ruang bekerja yang nyaman dan jaringan internet yang lancar. Sudah adanya realisasi pegawai atau terorganisasinya pembagian pekerjaan. Sedangkan Faktor eksternalnya adalah Adanya program kegiatan dan inovasi pelayanan yang sudah digiatkan seperti Program Jemput Bola, Sistem pelayanan 3 In One Sistem Pendaftaran Online (<http://www.dispendukcapil.batukota.go.id>), dan Salam 30 menit. Adanya peluang untuk sosialisasi dan swadaya masyarakat secara regional melalui PKK dan LSM yang secara kolektif melakukan perjanjian sebelumnya (MOU) dengan biaya gratis seperti pada wawancara Kabid Pelayanan dan Pencatatan berikut ini :

Selain faktor pendukung tadi, terdapat pula faktor-faktor yang menghambat aktivitas di dispendukcapil diantaranya bisa dilihat dari Faktor Internal : Lokasi pelayanan yang kurang begitu luas sehingga banyak pemohon pencatatan sipil menjadi membludak bahkan sampai berdiri karena banyaknya pemohon. Terjadi kerusakan teknis saat pelayanan seperti pemadaman listrik sehingga mempengaruhi kinerja pegawai. Sedangkan Faktor Eksternalnya adalah Masyarakat masih bingung dengan prosedur atau kekurangan dokumen saat pengurusan pencatatan sipil. Ketidaktepatan dari masyarakat tentang dokumen sehingga pegawai yang menangani harus ekstra bersabar untuk memberitahukan prosedur yang sebenarnya.

Respon Masyarakat (Yang dilayani)

Dari hasil observasi peneliti terkait kesediaan petugas membantu masyarakat pembuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sangatlah bersedia membantu, mengrahkan, juga ramah, walaupun ada beberapa petugas yang tidak murah senyum. Tidak murah senyum ini adalah sesuatu hal yang menjadi permasalahan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Yang peneliti perhatikan bahwa, petugas yang tidak senyum ketika melayani masyarakat menjadikan masyarakat canggung, malu serta takut untuk bertanya yang pada akhirnya membuat masyarakat tersebut kebingungan sendiri.

Sebagai kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai pelayan masyarakat/pelayan publik, maka apa yang masyarakat minta kami berikan atau melakukan pelayanan sesuai apa yang dimintanya. Penulis juga melihat kenyataan langsung di lapangan, ketika seorang pemohon terlihat mengalami permasalahan/kesulitan dan mengadukan masalahnya kepada mereka, ada beberapa pegawai yang hanya melayani seadanya saja bahkan cenderung bersikap cuek. Hal semacam itu hanya akan membuat masyarakat tambah bingung ketika dan pada akhirnya mereka akan merasa tidak dilayani. Namun, kecuekan yang dilakukan oleh pegawai karena ada banyak hal yang perlu diperhatikan lagi, sehingga beberapa masyarakat yang masih kurang persyaratannya diarahkan untuk membaca brosur atau banner yang sudah mereka siapkan agar masyarakat tidak menunggu antrian hanya karena untuk bertanya.

Aparatur dinas cukup baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakatnya. Hal semacam itu akan membuat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan di Capil Kota Batu. Pendapat baiknya pelayanan pegawai di Capil Kota Batu dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap salah satu warga yang sedang membuat permohonan pembuatan akta kelahiran untuk anaknya.

4. KESIMPULAN

Kinerja dari seorang pegawai dispendukcapil dapat dinilai dan dilihat dari banyak sisi, hal yang perlu

diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan dinas terhadap masyarakat ialah harus mempunyai beberapa indikator yakni kemampuan aparatur yang meliputi penyelesaian pekerjaan, tingkat kedisiplinan, kerjasama dengan pihak lain, penguasaan teknologi serta ramah dalam pelayanan. Hal itu semua yang masih dirasa masih kurang yakni dalam hal penyelesaian pekerjaan yang terkadang tidak sesuai dengan target yang ingin dicapai serta masih ada sebagian yang mahal senyum terhadap masyarakat. Selain itu, terdapat pula indikator lainnya yaitu proses pelayanan yang terbilang cukup baik dan sederhana, meskipun masih ada beberapa masyarakat awam yang sulit memahaim prosedur pelayanan administrasinya. Sarana prasarana juga menjadi salah satu indikasi baiknya sebuah pelayanan, di kantor dispendukcapil dilihat masih cukup baik, namun masih perlu ditinjau kembali jarak fotocopy dan toilet dengan kantor yang ada. Serta terakhir respon masyarakat terhadap prosedur pelayanan pegawai, dan mayoritas masyarakat cukup mengapresiasi dengan baik terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan. Ada beberapa hal yang perlu diperbaiki sebagai rekomendasi penulis terhadap dispendukcapil ialah perlu ada penambahan fasilitas di kantor serta adanya pendidikan dan pelatihan yang terus dilakukan kepada pegawai secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Miles, Mattew B. Hubbermam A. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia pasal 5 ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
<https://batukota.bps.go.id>
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.