

KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN DI KOTA BIMA NUSA TENGGARA BARAT (NTB)

Dea islamiati¹, Nurul Umi Ati², Septina Dwi Rahmawati³

Jurusan administrasi publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, indonesia

E-mail: deaislamiatiabumoko2000@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimensi utama dari kualitas pelayanan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran, faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan akta kelahiran. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima selalu memberikan kemudahan kepada masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan adanya spanduk yang berisikan persyaratan dan prosedur yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran. Dengan demikian dimensi Reliability telah dilaksanakan dengan baik, sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan lancar. Selain itu, petugas pelayanan akta kelahiran selalu melakukan pelayanan yang teliti dengan mengecek terlebih dahulu kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran sehingga prosesnya dapat berjalan dengan lancar. terlihat bahwa petugas selalu menjaga sikap ramah, sopan, tidak membedakan dan menghargai masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pengurusan pelayanan akta kelahiran. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan semakin berkualitas dengan terpenuhinya indikator-indikator tersebut.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Akta Kelahiran

Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kemudian diperjelas dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Puspitasari, penyelenggaraan manajemen kependudukan dimaksudkan sebagai wujud implementasi seluruh hak asasi manusia di bidang pelayanan kependudukan, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kemauan penduduk untuk berperan serta dalam penyelenggaraan penanggulangan kependudukan. pengendalian populasi. Makmur dan Wachid, (2013: 233) Setiap warga wajib melaporkan kejadian dan pengalaman warga kepada aparat penegak hukum yang memenuhi persyaratan. Daftar Penduduk dan Daftar Penduduk.

Negara sebagai penyelenggara dan penyedia pelayanan administrasi publik bertanggung jawab dan senantiasa berusaha untuk menunaikan tugas dan kewajibannya melayani masyarakat. Penyedia jasa manajemen kependudukan berkewajiban Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai

lahir secara hukum memiliki akta kelahiran. Dokumen ini sangat berguna untuk kehidupan yang akan datang yaitu untuk pembuatan KTP, pembuatan kartu keluarga untuk masuk sekolah, pernikahan, penetapan warisan, dll. Akta kelahiran juga menjadi bukti bahwa negara mengakui identitas warga negaranya. Selain akte kelahiran, juga sebagai bukti pengakuan atas kemudahan kewarganegaraan dan jaminan status dan status hukum di negara tersebut. Namun kenyataannya masih banyak yang di temui kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran mengenai arti penting sebuah akta kelahiran.

Kabupaten Bima merupakan salah satu tempat pembuatan kartu keluarga yang berada pada provinsi NTB (Nusa Tenggara Barat) yang masih muncul masalah dalam pembuatan kartu keluarga yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, antara lain: pelayanan yang kompleks, mengutamakan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, lebih

mengutamakan pelayanan keluarga, selalu mengharapkan pemberian, terhadap pembuatan akta kelahiran yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus akta kelahiran di Bima.

Berdasarkan hal tersebut, jika dicermati lebih dalam, setidaknya ada empat hal yang menghambat masyarakat untuk Mendapatkan akta kelahiran dari Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kota Bima, d. H. kesadaran umum akan pentingnya akta kelahiran. atau faktor sosial karena pelayanan kependudukan dan catatan sipil, kerumitan atau kerumitan prosedur, keterbatasan akses kantor Dukcapil dan faktor biaya yang menghambat semua itu. Seperti diberitakan Fajar Online (17/12/2019), masih banyak yang mengeluhkan pengiriman dokumen warga seperti KTP, Kartu Keluarga. (<https://dukcapil.bimakota.go.id>)

Meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Penduduk Kota Bima terus berinovasi. Jika sasaran dari inovasi ini adalah Salah satu indikator sasaran adalah cakupan kepemilikan akta kelahiran. Tujuan perlindungan harta benda akta kelahiran adalah untuk menjangkau 100% penduduk usia 0-17 tahun. Cakupan pelayanan akta kelahiran saat ini telah ditingkatkan menjadi 98 persen dari jumlah target 109.837 orang, dengan jumlah target tersebut terus berubah dengan jumlah dan jumlah. kelahiran dan perubahan demografis. Masyarakat menghadapi sejumlah kendala dalam penerbitan akta kelahiran antara lain:

Adanya kesan yang sulit dalam pengurusan penerbitan akta kelahiran

1. Adanya Permohonan akta kelahiran yang tidak sempat dan tidak sempat datang ke kantor Dukcapil untuk menerima akta kelahiran.
2. Ada calon partai di sekitar aplikasi akta kelahiran yang mengarah pada pemerasan berbahaya.

Pembatasan di atas mempersulit kepemilikan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah dokumen otentik yang mencatat peristiwa penting seputar kelahiran dan status seseorang. Akta kelahiran juga diperlukan untuk beberapa layanan publik, seperti paspor. Untuk mencapai tujuan memiliki akta kelahiran, Dinas Dukcapil Kota Bima mengembangkan sistem pelayanan bidan dan akta yang disebut WARDA WARTA (surat keterangan bidan wara). Ini adalah hasil kerjasama antara penduduk dan daftar penduduk. Pelayanan dan bidan di seluruh Polinda sekitar Kota Bima. Inovasi ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pada saat pengurusan akta kelahiran, baik akta kelahiran untuk usia 0-17 tahun, sehingga akta kelahiran dapat dilakukan langsung di tangan bidan. Selain akte kelahiran untuk bayi baru lahir, kartu keluarga dan kartu identitas anak (KIA) juga merupakan dokumen yang dapat diterima. Jadi Layanan Inovasi Warda Warta adalah akta kelahiran yang mudah dan

cepat serta membahagiakan masyarakat. Sebagai unit pelayanan daerah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima bertujuan untuk berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Di sisi lain, laju pertumbuhan dan pertumbuhan penduduk berimplikasi pada meningkatnya permasalahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang membutuhkan solusi/terobosan cerdas. Salah satu kendala yang dihadapi adalah masalah penerbitan akta kelahiran. Mengingat pentingnya akta kelahiran.

Kota Bima berkewajiban berdasarkan Undang-undang Pemerintah No. 23 Tahun 2014 untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok pemerintah mitra. sebagai pelayanan publik. Berdasarkan amanat Pasal 58, Ayat 4 UU Pengelolaan Kependudukan. Menurut Perpres 24/2013, data kependudukan yang digunakan untuk segala keperluan adalah data kependudukan Kementerian yang bertanggung jawab di bidang administrasi publik. Materinya meliputi pemanfaatan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, penganggaran, pembangunan demokrasi dan kepolisian serta penanggulangan kejahatan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kegiatan organisasi atau lembaga yang di abdikan kepada masyarakat. Pelayanan sendiri pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan suatu proses pelayanan secara rutin dan berkeseluruhan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat Menurut Pasolong (2007:128) Kualitas pelayanan publik adalah sebagai setiap aktivitas yang di laksanakan oleh Pemerintah kepada sejumlah warga negara yang mempunyai kegiatan dalam suatu kesatuan dan menawarkan ras kepuasan walaupun hasilnya tak terkait pada suatu produk secara fisik (hal 110) sebagaimana yang di Kutip Zeithmal, (2004) mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran memiliki 5 (lima) pelayanan yang sering di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, a. *Tangibility*, (berwujud), b. *Reliability* (kehandalan) c. *Responsiveness* (ketanggapan), d. *Assurance* (jaminan), e. *Empathy* (empati). Berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan Judul **“Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan Akta Kelahira Di Kota Bima”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB)?
2. Apa faktor pendukung yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB)?
 3. Apa faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB)?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini mencoba menjawab rumusan dari pertanyaan yang diajukan. Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

Manfaat Penulisan

Diharapkan penelitian dapat menghasilkan manfaat dan dapat dimanfaatkan baik secara teoritis maupun praktis

Tinjauan Pustaka

Dalam tulisan Haldi tahun 2020 Metode penelitian kualitatif dengan Judul Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut Penerbit: . Jurnal Inovaavvcsi Penelitian, Vol. 1, No. 1 Juni 2020 Tahun: 2020, hasilnya membahas upaya mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut, dengan menggunakan 5 Dimensi diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut antara lain sebagai berikut, Kualitas pelayanan yang di tuangkan dalam Undang-Undang no. 25 tahun 2009 bertujuan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan di Kecamatan Mekarmukti khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga yang memang di nilai langsung oleh masyarakat Kecamatan Mekarmukti, Perbedaan dengan penelitian ini ialah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta topik yang di bahas Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut.

Dalam tulisan Masyita B tahun 2020 Metode yang di gunakan kualitatif dengan Judul Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura Penerbit: Jurnal Kebijakan Publik, Vol. 3, No.1, April, Tahun: 2020, Berdasarkan hasil pembahasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pertama, Efektivitas Kebijakan

Pelayanan Dokumen Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dilihat melalui beberapa aspek yakni, Aspek bukti Fisik (tangible). Perbedaan dengan penelitian ini ialah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian

Dalam tulisan Yusrizal, dkk tahun 2018 Metode yang di gunakan kualitatif. dengan Judul Kualitas Pelayanan dan kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten kampar Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 1 Tahun: 2018, Berdasarkan hasil pembahasan:“Adanya pengaruh secara positif dan signifikan kualitas terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar” dapat diterima. Hasil regresi sederhana menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 40,5% Sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sarana dan pra-sarana, kedisiplinan, kemampuan dan kete-rampilan pegawai. Perbedaan dengan penelitian ini ialah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian.

- 1) Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Kependudukan Kota Bima

Dari sudut pandang Zethmal (2004), kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran memiliki 5 (lima) Layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas layanan meliputi: Berwujud, (berwujud)

- a. Tangible, (berwujud)
 - b. Reliability, (kehandalan)
 - c. Responsiveness (ketanggapan)
 - d. Assurance (jaminan)
 - e. Empathy (empati)
- 2) Faktor pendukung dalam pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima berdasarkan
 - a. Jaringan komputer lancar
 - b. Kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat
 - 3) Faktor penghambat (kehandalan) dalam pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Setelah penulis mengetahui faktor pendorong keberhasilan pelaksanaan kualitas pelayanan Akta Kelahiran Kota Bima, selanjutnya penulis ingin mengetahui apa saja yang menjadi kendala atau penghambat selama pelayanan akta kelahiran tersebut, berikut merupakan faktor

penghambat kualitas pelayanan akta kelahiran di Kota Bima yaitu:

- a. Kurangnya sarana dan prasarana
- b. Kurangnya sumber daya manusia (SDM)

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong dalam Herdiansyah (2011:9) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.

Setting dan Subjek Penelitian

1. Setting Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi tertentu yang dipilih sebagai objek penelitian yang berhubungan langsung dengan kasus dan situasi masalah yang akan penulis selidiki.

2. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan suatu atribut atau nilai yang diperoleh dari orang yang mana dapat digunakan sebagai pemberi informasi (Sugiyono dalam Tanujaya, 2017: 93).

Koleksi dan Analisis Data

1. Koleksi data

Data merupakan hasil dari pengamatan serta pengukuran empiris yang dapat mengungkapkan fakta mengenai karakteristik dari sebuah gejala tertentu, silalahi kusumastuti dan khoiron (2019:55) data yang di gunakan dalam penelitian kualitatif lebih bersifat dekriptif dan bukan merupakan angka.

2. Data primer

Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti subjek penelitian dengan cara interview atau wawancara, sehingga pengumpulan data berupa tanya jawab terhadap pemberi informasi yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti

3. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti halnya dokumen dan lain-lain. Data sekunder dalam penelitian yang berupa, catatan dan foto-foto dilapangan dengan bekaitan dengan. Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bima.

Teknis pengumpulan data

- a. Wawancara
- b. Pengamatan observasi
- c. Dokumentasi

Instrument pada penelitian

Analisis data

- a. Data collection
- b. Data condensation
- c. Data display
- d. Conclusion/drawing

Keabsahan Hasil Penelitian

Teknik Keabsahan Data merupakan sebuah pemeriksaan dalam penelitian yang sesuai dengan informasi dan konteksnya agar tidak terjadi kesalahan

Kepercayaan

- a) Perpanjang pengamat
- b) Meningkatkan ketekunan
- c) Triangulasi

Pembahasan

Kualitas pelayanan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Bima

a. Tangible (berwujud)

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima selalu diusahakan agar mudah untuk masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan adanya banner yang berisi persyaratan dan prosedur yang diperlukan untuk mengurus akta kelahiran. Jika persyaratan yang dibawa oleh pemohon terdapat kekurangan, maka petugas akan menjelaskan kekurangannya kepada pemohon dan meminta agar segera dilengkapi.

b. Reliability (Kehandalan)

Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah baik. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, seluruh petugas bidang akta kelahiran dapat mengoperasikan alat bantu dengan baik. Dengan demikian dimensi Reliability (kehandalan) sudah dilakukan dengan baik, sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik dan lancar.

c. Responsiviness (Ketanggapan)

Respon baik petugas kepada pelanggan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan secara cepat, cermat, tepat dan tepat waktu. Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu selama tidak ada masalah maupun halangan selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, pelayanan yang cermat juga selalu dilakukan oleh petugas pelayanan akta kelahiran dengan cara memeriksa terlebih dahulu kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus akta kelahiran agar proses pengerjaan dapat berjalan lancar.

d. Assurance (Jaminan)

Jaminan mengenai legalitas merupakan salah satu hal penting yang harus diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa petugas

berusaha secermat mungkin dalam memeriksa dan memproses permohonan pelayanan akta kelahiran masyarakat. Sehingga dokumen akta kelahiran menjadi sah, dapat dipercaya, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Sedangkan untuk jaminan biaya, petugas tidak pernah memungut biaya apapun kepada masyarakat, karena segala urusan administrasi kependudukan yang disediakan adalah gratis tanpa ada biaya apapun.

e. Empathy (emapati)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat bahwa petugas selalu menjaga sikap ramah, sopan santun, tidak mendiskriminasi dan menghargai masyarakat sehingga mereka merasa nyaman dalam melakukan permohonan pelayanan akta kelahiran. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan semakin berkualitas dengan terpenuhinya indikator tersebut.

Faktor pendukung dalam pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima Berdasarkan

- a. Jaringan komputer lancar (Tangibe)
- b. Kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat

Factor penghambat (kehandalan) dalam pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima

- a. Kurangnya sarana dan prasarana
- b. Kurangnya sumber daya manusia

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, kesimpulan berikut dapat ditarik:

1. Kualitas pelaksanaan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan, hal ini merupakan tujuan dari pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan atas kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima yang meliputi indikator
 - a. Tangible (berwujud) yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani pelanggan yang selalu bersih dan rapi yaitu dengan selalu memakai seragam sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memakai nametag agar mudah dikenali oleh masyarakat, kenyamanan tempat pelayanan yang besar dan luas sehingga dapat menampung banyak orang, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik oleh petugas pelayanan

- b. Reliability (kehandalan) yang meliputi kecermatan petugas dalam meneliti berkas persyaratan akta kelahiran dan standar pelayanan yang jelas telah terpenuhi dengan baik
 - c. Responsiviness (ketanggapan) terdiri dari respon petugas pada pemohon dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang cepat, pelayanan yang tepat, pelayanan yang cermat, pelayanan yang tepat waktu, respon terhadap keluhan pemohon mengenai pelayanan yang didapatkan telah terpenuhi dengan baik oleh petugas
 - d. Assurance (jaminan) yang terdiri atas jaminan ketepatan waktu pelayanan yaitu 3 hari jadi, jaminan biaya yaitu gratis, jaminan legalitas juga sudah dipenuhi oleh petugas
 - e. Emphaty (empati) yang meliputi mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap sopan santun, tidak diskriminatif, melayani dan menghargai pemohon sudah terlaksana dengan baik, namun untuk sikap ramah petugas dalam melayani masyarakat terkadang belum dijalankan dengan baik.
2. Faktor Bantuan penerbitan akta kelahiran di dinas kependudukan dan kependudukan kota Bima
 - a. Jaringan komputer lancar merupakan salah satu faktor yang mendorong pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Komputer merupakan peralatan yang sangat berpengaruh dalam pelayanan. Seperti yang dijelaskan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satu diantaranya adalah kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Sehingga jika tersedianya peralatan didukung dengan jaringan lancar maka proses pelayanan juga dapat berjalan lancar sehingga pelayanan bisa selesai tepat waktu. Hal ini juga yang dapat membuat masyarakat
 - b. Kerja antar petugas
Faktor lain yang menjadi pendukung dalam pemberian pelayanan adalah kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan mengenai asas-asas pelayanan publik diantaranya adalah partisipatif yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus

mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat. Selain itu keseimbangan hak dan kewajiban yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajiban baik pemberi maupun pemakai jasa layanan.

3. Faktor penghambat dalam pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima
 - a. Kurangnya sarana dan prasarana faktor yang mempengaruhi pelayanan, salah satunya adalah faktor sarana dan prasarana yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan masyarakat yang berhubungan dengan organisasi. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima memiliki sarana dan prasarana maupun peralatan kerja yang kurang memadai, sehingga dapat menghambat dalam proses penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran.
 - b. Kurangnya sumber daya manusia
Sumber daya manusia atau petugas merupakan aspek penting dalam semua organisasi pemerintah, karena sumber daya manusia merupakan orang yang bertugas memberi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima memiliki sumber daya manusia yang sangat kurang sehingga seluruh petugas melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan tugas masing-masing untuk mengoptimalkan proses pelayanan akta kelahiran.

Saran

1. Diperlukan sikap ramah yang harus dilakukan oleh semua petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar yang dilayani merasa puas dan senang bukan hanya hasil pelayanannya tetapi juga puas terhadap sikap yang diberikan saat memberikan pelayanan. Sikap ramah merupakan salah satu indikator dalam dimensi empathy (empati).
2. Diperlukan penambahan sumber daya manusia untuk melakukan pelayanan akta kelahiran, dan jika tidak memungkinkan menambahkan jumlah sumber daya manusia maka perlu dimaksimalkan pekerjaan pegawai yang ada dengan cara saling membantu pekerjaan walaupun bukan tugas pokoknya. Selain itu juga diperlukan penambahan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelayanan agar dapat lebih maksimal lagi

Daftar Pustaka

- Affrial J, R. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah
- Andi Ni'mah Sulfiani 2012, kualitas pelayanan akta kelahiran makasar
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono 2013. Teknis model interaktif dalam analisis data
- Hayat, 2017 manajemen pelayanan publik PT Raja Grafindo Persada, Depok
- Ismail nurdin, 2019 kualitas pelayanan publik, Kota Surabaya
- Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi
- Makmur dan wachid, 2013. Penyelenggaraan administrasi kependudukan
- Zethmal dan pasolong 2004. Kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran
- Dwiyanto. 2006 pelayanan publik yg di lakukan oleh birokrasi publik
- Mansur, T. 2008. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Tesis Ilmiah. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara
- Mansur, T. 2008. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Tesis Ilmiah. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara
- Mansur, T. 2008. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Tesis Ilmiah. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara
- Miles, Huberman, dan saldana 2014 dalam Sugiyono, 2019 langkah-langka analisis data kualitatif
- Mindarti, Lely I. 2007. Revolusi Administrasi Publik. Malang: Bayumedia.
- Mindarti, Lely I. 2007. Revolusi Administrasi Publik. Malang: Bayumedia.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksar
- Moleong, Lexy J. 2011. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2007. Menggugat Partisipasi Publik Dalam Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia.
- Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan & Dokumen FIA-Unibraw.
- Napitulu. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung : PT. Alumn
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

- PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Rahmawati, Ria. 2010. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). Skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. Manajemen Pelayanan. Edisi kedua. Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi. Volume 1, No. 1, Juni 2005
- Siagian, Sondang, P. 1992. Administrasi Pembangunan. Jakarta: Gunung Agung.
- Sianipar. 2001. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : LAN
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2010. Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik. Malang: Agritek YPN.
- Soewondo, Nani. 1983. Pengantar Hukum dan Kependudukan. Jakarta: Konsorium Ilmu Hukum Dan Keluarga Berencana Nasional
- Suffiani, Andi Ni'mah. 2012. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Skripsi Fisip UNHAS Makassar.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sumartono. 2007. Reformasi Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Reformasi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya: Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQM). Edisi II. Yogyakarta: Andi.