

**KUALITAS PELAYANAN DISDUKCAPIL DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN DI KABUPATEN KAIMANA
(Studi Kasus Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Kaimana)**

Rezha Pahlevi Sirua¹, Nurul Umi Ati², Agus Zainal Abidin³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: rezapsirua@gmail.com*

ABSTRAK

Pemberian layanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pemerintah harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai tujuan pengelolaan dan mencapai tujuan negara yang memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, termasuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sesuai dengan konteks lahirnya UUD tanggal 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan warga negara mendapatkan hak dan kebutuhan dasar mereka terpenuhi dalam konteks layanan publik, itulah tugas Konstitusi Negara Republik Indonesia 1945. Pemberian layanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pemerintah harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai tujuan pengelolaan dan mencapai tujuan negara yang memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, termasuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Akta kelahiran ini merupakan dokumen yang sangat penting bagi setiap anak, karena merupakan simbol yang mengakui keberadaan anak dan menjamin hak-haknya sebagai warga negara. Sementara itu, menurut Dirjen Badan Pelayanan, masih banyak anak-anak di Kabupaten Kaimana yang belum terdaftar status sipilnya, dan peneliti juga menemukan permasalahan berdasarkan hasil observasi lapangan skala kecil dan menemukan bahwa fasilitas tersebut ditemukan. bahwa fasilitas tersebut tidak dipelihara. Pelayanan Dukapil Kabupaten Kaimana khususnya yang berkaitan dengan pembuatan akta kelahiran belum memadai, dan materi terkait penerbitan akta kelahiran masih kekurangan kertas untuk mencetak akta kelahiran Namun, peneliti juga menemukan bahwa layanan terkait penerbitan akta kelahiran masih terlihat kompleks. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Berangkat dari beberapa persoalan diatas inilah yang menjadi dasar sehingga peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana, Papua Barat)”

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, DISDUKCAPIL, Akta Kelahiran

Pendahuluan

Pemberian layanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari upaya pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pemerintah harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai tujuan pengelolaan dan mencapai tujuan negara yang memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, termasuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sesuai dengan konteks lahirnya UUD tanggal 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan warga negara mendapatkan hak dan kebutuhan dasar mereka terpenuhi dalam konteks layanan publik, itulah tugas Konstitusi Negara Republik Indonesia 1945.

Dalam Peraturan Menteri Pemajuan Perlindungan Perempuan dan Anak Nomor 06 Tahun 2012, Kewajiban Pemerintah untuk

menghormati hak akses anak Akta kelahiran dan juga tercantum dalam Pasal 28 ayat (1) UUD 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak dengan isi Menjadikan Akta Kelahiran Tanggung jawab pemerintah pada saat pelaksanaan akan meluas hingga ke kelurahan/desa.

Di negara-negara berkembang, kita bisa melihat kualitas pelayanan publiknya merupakan masalah yang sering muncul, karena di negara-negara berkembang Secara umum, permintaan terhadap layanan jauh melebihi kapasitas pemerintah menyempurnakannya agar pelayanan yang diberikan pemerintah masyarakat kurang lengkap baik kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan penelusuran Lembaga Inspeksi Indonesia, sudah disimpulkan kualitasnya Tahun ini pelayanan publik di Indonesia masih lemah. Hasil survei menunjukkan hal itu hingga 57%

kementerian dan lembaga di Indonesia berada dalam bentuk negara zona kuning atau kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona tersebut merah atau memiliki daya rekat rendah. Kementerian dan lembaga menengah berada di zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi hanya 35%. Rendahnya tingkat pelayanan publik masih menjadi masalah terbesar negara kita, katanya. Presiden Mediator Indonesia "Amzulian Rifai" saat diskusi Pertunjukan Kaleidoskop Rabu Kode dan Hak Asasi Manusia di Jakarta. Pelayanan publik yang lemah Amzulian yang juga menilai pemerasan dan suap masih marak. atau 36 persen. "Itu membuat kami khawatir," kata Amzulian (<https://www.aa.com.tr/id/budaya/ombudsman-pelayanan-public-indonesia-wer>).

Oleh karena itu, demi tercapainya kualitas pelayanan publik di memerlukan komitmen dan partisipasi pejabat tertinggi birokrasi pemerintah dan semua anggotanya untuk menyenangkan masyarakat. Dengan komitmen yang besar dari segi kualitas diperkirakan akan timbul kendala dalam Pengabdian kepada masyarakat bisa diminimalisir. (Isman, 2020)

Akta kelahiran ini merupakan catatan yang sangat penting bagi setiap anak karena merupakan simbol pengakuan terhadap keberadaannya dan jaminan hak-haknya sebagai warga negara, sedangkan menurut pimpinan badan pelayanan Masih banyak anak-anak di Kabupaten Kaimana yang belum didaftarkan status sipilnya, kemudian peneliti juga mendapati masalah lewat hasil observasi kecil-kecilan dilapangan dan di dapati bahwa fasilitas di Dinas Dukcapil Kabupaten Kaimana terkhususnya yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran masih belum memadai dimana bahan-bahan terkait dengan penerbitan akta kelahiran terkadang masih kekurangan kertas untuk dicetak dalam bentuk akta kelahiran, disisi lain peneliti juga menemukan bahwa pelayanan terkait dengan penerbitan akta kelahiran masih terkesan berbelit-belit. Ini bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada salah seorang masyarakat yang ingin mengurus terkait dengan akta kelahiran anaknya namun beliau masih tidak dilayani dengan baik sehingga ini menjadi gambaran bahwa kualitas pelayanan publik khususnya dalam penerbitan pembuatan akta kelahiran belum berjalan sesuai dengan SOP akta kelahiran ini merupakan catatan yang sangat penting bagi setiap anak karena merupakan simbol pengakuan terhadap keberadaannya dan jaminan hak-haknya sebagai warga negara, sedangkan menurut pimpinan badan pelayanan Masih banyak anak-anak di Kabupaten Kaimana yang belum didaftarkan status sipilnya, kemudian peneliti juga mendapati masalah lewat hasil observasi kecil-kecilan dilapangan dan di dapati bahwa fasilitas di Dinas Dukcapil Kabupaten Kaimana terkhususnya yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran masih belum memadai dimana bahan-bahan terkait dengan

penerbitan akta kelahiran terkadang masih kekurangan kertas untuk dicetak dalam bentuk akta kelahiran, disisi lain peneliti juga menemukan bahwa pelayanan terkait dengan penerbitan akta kelahiran masih terkesan berbelit-belit. Ini bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada salah seorang masyarakat yang ingin mengurus terkait dengan akta kelahiran anaknya namun beliau masih tidak dilayani dengan baik sehingga ini menjadi gambaran bahwa kualitas pelayanan publik khususnya dalam penerbitan pembuatan akta kelahiran belum berjalan sesuai dengan SOP.

Berdasarkan penelusuran Lembaga Inspeksi Indonesia, sudah disimpulkan kualitasnya Tahun ini pelayanan publik di Indonesia masih lemah. Hasil survei menunjukkan hal itu hingga 57% kementerian dan lembaga di Indonesia berada dalam bentuk negara zona kuning atau kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona tersebut merah atau memiliki daya rekat rendah. Kementerian dan lembaga menengah berada di zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi hanya 35%. Rendahnya tingkat pelayanan publik masih menjadi masalah terbesar negara kita, katanya. Presiden Mediator Indonesia Berdasarkan penelusuran Lembaga Inspeksi Indonesia, sudah disimpulkan kualitasnya Tahun ini pelayanan publik di Indonesia masih lemah. Hasil survei menunjukkan hal itu hingga 57% kementerian dan lembaga di Indonesia berada dalam bentuk negara zona kuning atau kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona tersebut merah atau memiliki daya rekat rendah. Kementerian dan lembaga menengah berada di zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi hanya 35%. Rendahnya tingkat pelayanan publik masih menjadi masalah terbesar negara kita, katanya. Presiden Mediator Indonesia

Kabupaten Kaimana berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Sarmi, Kabupaten Keerom, Kabupaten Sorong Selatan, Kabupaten Radja Empat, Kabupaten Pegunungan Bintang, Kabupaten Yahukimo, Kabupaten Tolikara, Kabupaten Waropen, Kabupaten Kaimana, Kabupaten Boven Digoel, Kabupaten Mappi, Kabupaten Asmat, Kabupaten Teluk Bintuni, Kabupaten Wondama di Provinsi Papua (Lembaran Negara Tahun 2002 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4245). Ibukota kabupaten ini terletak di Distrik Kaimana. Instansi atau lembaga pemerintah daerah provinsi Papua Barat yang menjadi salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Kabupaten Kaimana sendiri merupakan kabupaten yang terbilang masih baru sehingga membutuhkan pelayanan pemerataan administrasi dalam mencapai tujuan tertib administrasi kependudukan karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan tanggap sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan

menjalankan kode etik pegawai negeri sipil yang telah diatur dalam PERBUP Kaimana No. 17 Tahun 2020 serta dapat memenuhi harapan masyarakat Kaimana terutama dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran?
2. Apa yang menjadi Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran?
3. Apa yang menjadi faktor Penghambat Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran?

Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah diungkapkan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

Untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran serta faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran.

Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah diungkapkan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

Untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran serta faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam Pembuatan Akta Kelahiran.

Manfaat Penulisan

- a. dari segi teoritis adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara,
 - b. juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan, akta kelahiran, dan kepuasan masyarakat khususnya pada kantor dukcapil kabupaten kaimana
- 1) Manfaat teoritis
 - a. Manfaat dari segi teoritis adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara,
 - b. juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah

kualitas pelayanan, akta kelahiran, dan kepuasan masyarakat khususnya pada kantor dukcapil kabupaten kaimana

2) Manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya dinas dukcapil kabupaten kaimana sebagai pelaksana pelayanan. administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan akta kelahiran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kepuasan

Penelitian mengenai kualitas pelayanan telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini:

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Arifin et al., 2019) Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus pada Dispendukcapil 1 Kabupaten Sidoarjo). Hasil penelitian Kualitas pelayanan pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo Kepada Masyarakat Sidoarjo sudah cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kehandalan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses layanan serta keramahan pegawai dalam membantu masyarakat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Baiturrohman, 2018) Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kabupaten Blitar hasil penelitian menunjukan Kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Blitar sebagian besar sudah memenuhi indikator dimensi kualitas pelayanan publik. Tetapi terdapat beberapa indikator yang belum terpenuhi sehingga menghambat dalam proses pelayanan akta kelahiran. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya sumber daya manusia.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Isman, 2020) Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi hasil penelitian menunjukan Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi dapat disimpulkan sudah berjalan tetapi belum optimal. Dalam hal ini masih rendahnya tingkat pemahaman dan kepekaan pegawai terhadap tugas dan fungsinya serta masih rendahnya disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang berlaku.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Isman, 2020) Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi dapat disimpulkan sudah berjalan tetapi belum optimal. Dalam hal ini masih rendahnya tingkat pemahaman dan kepekaan pegawai terhadap tugas dan fungsinya serta masih rendahnya disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang berlaku.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Anggi Arif Ariawan dengan judul Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk) menunjukkan Hasil penelitian berdasarkan analisa yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek Bukti Fisik (tangible) dan Jaminan (assurance) yang mana masih kurang optimal, Keandalan (reliability) dan Daya Tanggap (responsiveness) yang mana masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan, serta Empati (empathy) yang di mana Masyarakat merasa nyaman dengan sikap pegawai.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Anggi Arif Ariawan dengan judul Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk) menunjukkan Hasil penelitian berdasarkan analisa yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek Bukti Fisik (tangible) dan Jaminan (assurance) yang mana masih kurang optimal, Keandalan (reliability) dan Daya Tanggap (responsiveness) yang mana masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan, serta Empati (empathy) yang di mana Masyarakat merasa nyaman dengan sikap pegawai.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Anggi Arif Ariawan dengan judul Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk) menunjukkan Hasil penelitian berdasarkan analisa yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek Bukti Fisik (tangible) dan Jaminan (assurance) yang mana masih kurang optimal, Keandalan (reliability) dan Daya Tanggap (responsiveness) yang mana masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan, serta Empati (empathy) yang di mana Masyarakat merasa nyaman dengan sikap pegawai.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan mempunyai peran penting dalam pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan dapat diberikan oleh pihak pemerintah maupun non pemerintah. Pemberian pelayanan mempunyai tujuan untuk memenuhi dan

memuaskan kebutuhan seseorang atau kelompok orang agar tercipta masyarakat yang sejahtera. Menurut Moenir (2001:16) bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintahan dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya, karena pelayanan adalah proses pemenuhan aktivitas orang lain yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Menurut Sianipar (2005:5) pelayanan dapat diartikan pula sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan kebutuhan seseorang atau sekelompok seseorang. Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa layanan dan pengguna jasa layanan. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Napitulu (2007:164) bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan yang berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Sianipar (2005:5) pelayanan dapat diartikan pula sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan kebutuhan seseorang atau sekelompok seseorang. Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa layanan dan pengguna jasa layanan. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Napitulu (2007:164) bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan yang berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud namun dapat dirasakan serta pelayanan memiliki arti yang penting dalam proses pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok masyarakat.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud namun dapat dirasakan serta pelayanan

memiliki arti yang penting dalam proses pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006:136) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan minum, listrik dan sebagainya..

Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat lain dikemukakan oleh Rahminto & Winarsih (2006:4) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat lain dikemukakan oleh Rahminto & Winarsih (2006:4) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Metode Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006) subjek penelitian adalah batasan penelitian di mana peneliti bisa menentukannya dengan benda, hal atau orang untuk melekatnya variabel penelitian. Dalam hal ini yang menjadi subjek penelitian adalah masyarakat sedangkan menurut Moleong (2005) informan penelitian adalah individu yang berfungsi dalam memberikan informasi terkait dengan realitas dan kondisi yang menjadi latar

belakang dalam rumusan masalah penelitian. Populasi dan Sampel

penelitian.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Dilain sisi para pegawai juga bisa menjadi subjek penelitian karena masih melekat dengan variable penelitian. Dalam penelitian ini penentuan subjek dan informan penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun yang dimaksud dengan *purposive sampling* menurut Bungin (2003:107) adalah salah satu strategi yang paling umum didalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok atau peserta yang menjadi subjek dan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

penelitian.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Dilain sisi para pegawai juga bisa menjadi subjek penelitian karena masih melekat dengan variable penelitian. Dalam penelitian ini penentuan subjek dan informan penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun yang dimaksud dengan *purposive sampling* menurut Bungin (2003:107) adalah salah satu strategi yang paling umum didalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok atau peserta yang menjadi subjek dan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

penelitian.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana. Dilain sisi para pegawai juga bisa menjadi subjek penelitian karena masih melekat dengan variable penelitian. Dalam penelitian ini penentuan subjek dan informan penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun yang dimaksud dengan *purposive sampling* menurut Bungin (2003:107) adalah salah satu strategi yang paling umum didalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok atau peserta yang menjadi subjek dan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.

Alasan menggunakan Teknik *purposive sampling* ini dipakai oleh peneliti tentu ada ukuran yang digunakan sebagai standart dalam penentuan sampel dan populasi. Agar dalam pengambilan sampling ini tidak mengalami volume data yang melimpah maka penulis menentukan sampel dengan mempertimbangkan sesuai dengan yang diteliti yaitu terkait etika pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan ukuran yang dipakai adalah masyarakat yang pernah dan sudah

melakukan pembuatan akta kelahiran serta para pegawai yang melayani dan mengurus terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Peneliti menganggap penentuan subjek dan informan yang ditentukan sudah cukup mewakili masyarakat yang bersifat homogen.

Variabel Penelitian

Indikator Pelayanan Publik Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut fitz simmons di kutip dari (Sri Maulidiah, S.Sos, n.d.) yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yang di tandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yang di tandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Teknik Pengumpulan Data

“Arikunto (2006:134) mengemukakan bahwa “teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. ”Cara menunjukkan pada sesuatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata, tetapi hanya diperhatikan penggunaannya. Dalam rangka memperoleh data lapangan yang relevan dengan tujuan penelitian, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan Field Research (studi lapangan) yaitu merupakan teknik pengumpulan data melalui terjun langsung ke lapangan atau objek penelitian dengan melakukan.

1.Wawancara Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin. Arikunto (2013: 199) menjelaskan bahwa wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Peneliti mendapatkan informasi langsung dengan teknik wawancara dari Kabag Pencatatan Sipil dan Staf Pembuatan akta kelahiran

2.Observasi Menurut Sugiyono (2015: 204) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan.

Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah pada pengaruh kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat.

3. Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. berupa foto-foto yang diambil dilapangan. Pada metode ini juga, peneliti mencatat hal-hal yang dianggap perlu sebagai bahan dalam penelitian dan mentransfer bahan-bahan tertulis yang relevan pada lembaran-lembaran isian yang telah disiapkan, peneliti juga mengumpulkan data-data pendukung dengan mendokumentasikan hasil lapangan menggunakan kamera hp sebagaimana adanya serta peneliti juga mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari buku-buku yang relevan dengan topik penelitian, jurnal-jurnal perguruan tinggi, penelitian-penelitian terdahulu serta artikel yang termuat di media cetak maupun media elektronik...

Teknik Analisis Data

Stainback dalam sugiono (2010:88) berpendapat bahwa analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif data sehingga hipotesis dapat berkembang dan dievaluasi. Dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai akhir. Aktivitas pada analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Dengan menggunakan langkah-langkah menurut Miles dan Huberman, diantaranya sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Peneliti memperoleh data yang banyak dan bervariasi. Pada pengumpulan data ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Semua jenis data tersebut memiliki satu kunci utama secara umum. Data-data tersebut diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan subjek penelitian dan informan. Pengumpulan data yang relevan dengan fokus peneliti yaitu Kualitas Pelayanan Pembuatan DISDUKCAPIL dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kaimana.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, memfokuskan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari

catatan-catatan tertulis di lapangan dan dokumentasi. Kondensasi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.

Kondensasi data suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya, serta mendapat data yang relevan dengan fokus peneliti yaitu Dampak Kualitas Pelayanan Pembuatan DISDUKCAPIL dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kaimana.

3. Penyajian Data

Miles & Huberman (2014) membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian penulis menganalisis melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh peneliti sebagai sesuatu yang mungkin berguna dengan peneliti yaitu Dampak Kualitas Pelayanan Pembuatan DISDUKCAPIL dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kaimana.

4. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus di uji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya tegadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini menggunakan model metode analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Hal ini dikarenakan model interaktif analisis data berlangsung terus menerus. Ketika

melakukan wawancara dan memperoleh data yang kredibel.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan DISDUKCAPIL dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Berikut adalah pembahasan dan analisis kualitatif yang diukur berdasarkan masing-masing dimensi pelayanan publik dalam peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam menghasilkan kualitas pembuatan akta kelahiran:

a) Keandalan (*reability*)

Pada dimensi keandalan (*reability*) mencakup pelayanan yakni kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kaimana dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Berdasarkan data dan hasil observasi yang ditemukan oleh peneliti lewat wawancara dan pengamatan dilapangan langsung terlihat bahwa indikator keandalan (*reability*), para pegawai telah melaksanakan pelayanan publik dengan baik. Hal ini terlihat dari bagaimana dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran para pegawai selalu melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan akurat kepada setiap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

b) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pada analisis penelitian ini, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Dalam proses pelayanan, para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dituntut untuk memiliki ketanggapan atau kecepatan dalam melayani artinya para pegawai harus memberikan pelayanan Akta Kelahiran dengan cepat dan tanggap kepada setiap Masyarakat yang datang untuk membuat Akta Kelahiran. berlaku baik dan sopan disini berarti pegawai harus bisa bersikap dan berlaku ramah tanpa melihat hal-hal yang dijadikan pertimbangan untuk memberikan pelayanan kepada publik.

c) Berwujud (*tangibles*)

Pada analisis penelitian ini, berwujud (*tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang berkaitan dengan pelayanan agar bisa berjalan dengan baik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Berdasarkan observasi dan data yang dipaparkan diatas melalui wawancara dan penelitian langsung dilapangan terkait dengan indikator wujud (*tangibles*) dalam menjalankan tugas yang diberikan terlihat bahwa para pegawai di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana belum diterapkan dengan baik karena dari segi fasilitas yang ada sebenarnya sudah memadai namun dalam tata pengelolaannya masih belum berjalan dengan baik.

d) Jaminan (*assurance*)

Pada analisis penelitian ini, Jaminan (*assurance*), yang di tandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Hasil penelitian yang didapatkan lewat wawancara dan observasi lapangan diatas terkait dengan jaminan (*Assurance*) menunjukan bahwa para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana sudah terlaksana dengan baik. Ini dibuktikan dengan pernyataan masyarakat yang mengatakan bahwa dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

e) Empati (*emphaty*)

Pada analisis penelitian ini, Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa petugas selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat dan mendahulukan kepentingan masyarakat selaku pemohon pelayanan

1. Factor pendukung

A. Internal

a) Jaringan Internet Salah satu faktor internal yang mendorong pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah dengan adanya jaringan internet yang lancar.

b) Kerjasama antar sesama petugas dan antara petugas dengan Masyarakat Faktor internal lain yang menjadi pendorong pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yaitu dengan adanya kerjasama. Kerjasama yang dimaksud yaitu bukan hanya kerjasama antar sesama petugas, melainkan juga antara petugas dengan masyarakat yang dilayani.

B. Eksternal

a) Dasar hukum jelas Faktor pendukung eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran adalah adanya dasar hukum yang jelas. Dasar hukum tersebut digunakan sebagai dasar dan pedoman dalam pemberian pelayanan agar petugas pelayanan dapat

bertindak sesuai dengan petunjuk yang sudah ada.

2. Faktor Penghambat

A. Internal

a) Kurangnya sarana dan prasarana Salah satu faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah kurangnya sarana dan prasarana

b) Kurangnya sumber daya manusia Faktor penghambat internal yang lain adalah kurangnya sumber daya manusia

B. Eksternal

a) Letak geografis Hal yang menjadi penghambat eksternal dalam proses pelayanan akta kelahiran salah satunya yaitu mengenai letak geografis tempat tinggal yang jauh dari Kabupaten Kaimana

b) Kurangnya kesadaran Masyarakat Hal penghambat lain yang sangat berpengaruh pada pelayanan yaitu kurangnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya berkas akta kelahiran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitan tentang Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam Menghasilkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur etika pelayanan publik seperti dapat diandalkan (*reability*), tanggap (*responsiveness*), wujud/fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*) dan perhatian/kepedulian (*emphaty*) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten agar tetap mempertahankan dan memperhatikan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang prima dari aspek dapat diandalkan (*reability*), tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian/kepedulian (*emphaty*) kepada setiap masyarakat agar pelayanan yang di berikan lebih efisien dan efektif di Kantor Dinas

- Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana perlu agar meningkatkan tanggungjawab para pegawai terutama dalam hal wujud/fisik (*tangibles*) secara menyeluruh kepada semua masyarakat dengan meningkatkan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan serta tidak membedakan-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.
 3. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kedepan lebih bisa meningkatkan kesetiaan para pegawai terutama dalam hal keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin dalam memberi pelayanan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan secara berkala agar terbentuknya pegawai yang loyal dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik serta tetap mempertahankan kerja sama antar pekerja agar pelayanan dapat berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan.
 4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana kedepan dianggap perlu melakukan penambahan/rekrutmen tenaga kerja lewat mekanisme yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan bisa secara maksimal direalisasikan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>
- Ariawan, Anggi Arif, Yaqub Cikusin, and Agus Zaidin Abidin. 2019. "Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Desa Sonopatik Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk)." *Jurnal Respon publik* 13 (3): 30-33
- Arifin, H., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Respon Publik*, 13(3), 62–68. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/3701>
- Baiturrohman, D. (2018). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kabupaten Blitar. *Administrasi Publik*, 1, 1–32. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/162471>
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday*. <http://portalugb.ac.id:808/id/eprint/167>
- Halim, Arifin, Yaqub Cikusin, and Agus Zainal Abidin. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo)." *Jurnal Respon Publik* 13 (3): 62-88.
- Islamiati, Dea, Nurul Umi Ati, and Septiana Dwi Rahmawati. 2023. "Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akte Kelahiran di Kota Bima Nusa Tenggara Barat (NTB)." *Jurnal Respon Publik* 17 (7): 1-7.
- Isman, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singing. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2), 1–4.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Rohman, Alfian Nur, Nurul Umi Ati, and Agus Zainal Abidin. 2021. "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kaupaten Pasuruan." *Jurnal Respon Publik* 15 (6): 72-78.
- Sri Maulidiah, S.Sos, M. S. (n.d.). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.