

# KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU

Nelvianti

*Nelvianti247@yahoo.co.id*

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

## Abstract

*The purpose of this study was to find out how the quality of birth certificates issuance service at Palu City Population and Civil Registry. Types of data used were primary and secondary data. Data collection was done by means of observations, interviews, documentations. Informant determination technique was purposive sampling for the employees and accidental sampling for the community. Informants in this study were amounting to five (5) people. Analysis of data used was Miles and Huberman model, namely data reduction, data presentation, and conclusion. The theory used was the theory of Parasuraman in Tangkilisan. Birth certificate issuance service quality at the Office of Palu City Population and Civil Registry was still not good. It was known from the five aspects which were used as parameters in this study, namely direct evidence (tangibles): facility and infrastructure was inadequate and the employees appearance was not fully neat; reliability: the service provided was less precise and fast; responsiveness: the employees response was less fast enough to serve the needs or concerns of the community, assurance: there were still lacks of politeness and friendliness from the employees in serving the community; and empathy: there was a less fair service in serving the community.*

**Keywords:** *direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

Konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara adalah aktor utama dan pertama yang bertanggung jawab dalam pemenuhan hak-hak rakyat, bukan yang lainnya. Begitu pula pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, negaralah yang harus mengambil peran dominan. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa/ atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Palu merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Palu memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu penduduk dan pencatatan sipil. Penelitian ini lebih menfokuskan diri pada sektor administrasi kependudukan, yang mencakup 6 jenis pelayanan yakni pelayanan KTP, Akta Kelahiran, Catatan Sipil, Akta Kematian, Akta Nikah/Cerai, dan Kartu Keluarga. Dari keenam jenis layanan sektor administrasi kependudukan tersebut penulis memilih meneliti penerbitan Akta Kelahiran, hal ini dikarenakan masih banyak penduduk di Sulawesi Tengah khususnya kota palu yang belum memiliki akta kelahiran.

Pengertian Akta menurut Pasal 165 Tahun 1941 Nomor 84 adalah "Surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah

pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu”.

Fenomena yang ada menyangkut pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu berdasarkan observasi awal di temukan adanya ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan masyarakat mengenai pelayanan penerbitan Akta Kelahiran kenyataan ini dapat di lihat dari teori kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Parasuraman dalam Tangkilisan (2005:216) dengan beberapa aspek Bukti Lansung (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empaty (*emphaty*) yaitu:

Bukti langsung; sarana dan prasarana meliputi gedung kantor yang kurang memadai ruangan yang tidak terlalu luas proses pelayanan yang dilakukan dalam satu ruangan yang sempit sehingga menyebabkan kondisi ruangan menjadi pengap karna banyaknya masyarakat yang datang dalam mengurus penerbitan akta kelahiran, tidak adanya loket khusus menyebabkan masyarakat yang berkepentingan merasa kebingungan dengan alur pelayanannya, tidak adanya kartu antrian sehingga ada yang merasa tidak di layani dengan baik karna ada yang lebih dulu datang tidak mendapat pelayanan yang cepat, ruang tunggu yang tidak memadai kapasitas misalnya masyarakat yang menunggu giliran harus berdiri atau jongkok dalam kondisi tubuh yang panas dan berkeringat, serta kondisi jumlah toilet yang masih kurang hanya ada satu yang dapat di fungsikan dengan baik serta kurang bersih.

Kehandalan; kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat/pemohon yang berkepentingan masih kurang tepat dan cepat waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran ini di karenakan adanya berkas

persyaratan yang di urus oleh masyarakat masih banyak yang belum dilengkapi sehingga waktu pengurusan menjadi sangat lama menjadi tidak tepat dan cepat waktu.

Daya tanggap; komunikasi pegawai yang kurang baik pegawai yang kurang cepat dalam melayani keluhan masyarakat dan memberikan informasi yang kurang jelas mengenai kelengkapan atau kesalahan berkas persyaratan penerbitan akta kelahiranyang salah atau yang belum di lengkapi sehingga masyarakat yang bersangkutan mengeluhkan karna harus mengurus atau datang kembali berulang ulang.

Jaminan; jaminan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik atau mendapat perlakuan baik dari pegawai yang melayani, pegawai belum sepenuhnya menunjukkan sikap sopan dan ramah pada saat melayani masyarakat yang datang mengurus akta kelahiran.

Empaty; masih terdapat pelayanan yang kurang adil bagi masyarakat, misalnya mengenai kemudahan dalam pengurusan penerbitan akta kelahiran.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian ilmiah dengan judul: “Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu”.

## METODE

Penelitian ini persoalan pokok yang akan di bahas adalah masalah Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, dan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada maka penulis menggunakan teori Parasuraman dalam Tangkilisan (2005:216), adapun aspeknya ialah; Bukti Lansung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik penampilan personel dan sarana komunikasi; Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; Daya tanggap (*responsiveness*),

yakni keinginan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap; Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki oleh staf; Empaty (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Untuk mencapai pelayanan yang prima.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan pendekatan naturalistik. Naturalistik adalah cara mengamati dan pengumpulan data yang dilakukan dalam latar/setting alamiah, artinya tanpa memanipulasi subjek yang diteliti (sebagaimana adanya, natural). Menurut Travers (dalam Sevilla, dkk, 1993 : 71) menjelaskan metode deskriptif adalah : “Menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu”.

Lokasi penelitian di lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, pemilihan ini di dasari pada adanya fenomena pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menyangkut penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Waktu yang di gunakan menulis hasil penelitian ini di mulai sejak di keluarkannya surat penelitian sampai dengan selesai penelitian.

Informan dalam penelitian ini merupakan orang yang dianggap lebih mengetahui, memahami, yang memiliki kewenangan, mengalami secara langsung proses pelaksanaan pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan *Purposive* untuk pegawai yang memberikan pelayanan atau melayani secara langsung masyarakat yang berkepentingan dan *Aksidental* untuk

masyarakat sebagai yang di layani atau penerima layanan. Jumlah informan pada penelitian ini ialah 5 (lima) orang Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil 1(satu) orang, Kasi Pencatatan Kelahiran, Kematian, Pengangkatan, Pengakuan dan Perubahan Kewarganegaraan 1 (satu) orang, Masyarakat 3 (tiga) orang.

Jenis dan Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sebagai salah satu instansi dalam pelayanannya penerbitan Akta Kelahiran. Jenis dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua sumber data yaitu:

1. Data sekunder adalah arsip yang di peroleh melalui penelusuran pustaka dan dokumen dari berbagai sumber resmi, antara lain surat keputusan, peraturan perundangan, dan data dari dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.
2. Data Primer dalam penelitian ini di peroleh melalui hasil wawancara dengan para informan. Tehnik pengumpulan data
  - a. *Observasi* Yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Menurut Bungin (dalam satori dan komariah, 2010; 105), observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.
  - b. Wawancara (*Interview*) yaitu teknik memperoleh data melalui wawancara, teknik menggali data secara mendalam kepada orang-orang yang dianggap mengetahui dan mengerti terhadap masalah yang diteliti.
  - c. Dokumentasi yaitu digunakan untuk memperoleh data sekunder berupa dokumentasi atau laporan tertulis yang di butuhkan dalam penelitian ini, kemudian dipelajari dan dianalisis.

Gambaran realitas lapangan, yang diperoleh melalui teknik observasi lapangan, penulis melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Menurut Suyanto dan Karnaji (2005 :59) instrument penelitian adalah perangkat untuk menggali data primer dari responden sebagai sumber data terpenting dalam sebuah penelitian survei. Dalam penelitian ini penulis sendiri adalah instrumen dari penelitian ini seperti yang di ungkapkan oleh Lincoln dan Guba (dalam Satorih dan Komariah, 2010 : 62) bahwa manusia sebagai instrument pengumpulan data memberikan keuntungan, dimana ia dapat bersikap fleksibel dan adaptif, serta dapat menggunakan keseluruhan alat indera yang dimilikinya untuk memahami sesuatu. Selain peneliti yang digunakan sebagai perangkat untuk mengumpulkan data penelitian ini juga di dukung oleh panduan wawancara (*interview guide*), pedoman pengamatan observasi (*observation guide*) dalam kegiatan observasi lapangan.

Menurut Miles dan Huberman (2007:16-17) prosedur analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan yakni: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi dilakukan saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum. Komponen reduksi data dan sajian data dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data setelah terkumpul maka tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, dan kesimpulan/verifikasi) berinteraksi. Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan dan

transformasi data kasar yang muncul dari catatan dilapangan. Reduksi data merupakan bagian dari kegiatan pengumpulan data yang sekaligus pula merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang bertujuan menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu.

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya pengambilan kesimpulan. Hal tersebut terjadi karena dengan penyajian data akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman tersebut.

Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi, yaitu makna-makna yang muncul dalam data harus diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yakni merupakan validitasnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Bukti Langsung (*tangibles*)

Kondisi sarana dan prasarana dimana yang menjadi kekurangan adalah kondisi ruang pelayanan yang tidak begitu luas menyebabkan ruang menjadi pengap dan panas serta kurangnya sarana penunjang lainnya seperti AC atau kipas angin, ruang tunggu yang belum memadai kursi ruang tunggu yang masih kurang sehingga sebagian masyarakat harus duduk bedesakan bahkan ada yang sampai jongkok, jika jumlah masyarakat yang datang mengusus akta kelahiran meningkat, jumlah toilet yang masih kurang sehingga perlu di adakan penambahan karna toilet yang dapat di fungsikan dengan baik itu terbatas ketidaknyamanan dengan kondisi toilet yang kurang bersih juga menjadi keluhan masyarakat, kondisi lain yang menjadi keluhan masyarakat adalah tempat parkir yang tidak tertata dengan baik dan tidak begitu luas sehingga sebagian masyarakat harus menempatkan kendaraan mereka di luar area kantor bagi kendaraan roda empat,

dan bagi kendaraan roda dua kekhawatiran masyarakat adalah kehilangan helm atau basah pada saat hujan.

Melihat penampilan pegawai dalam melayani masyarakat belum sepenuhnya rapi karena masih adanya pegawai bagi wanita yang menggunakan sandal jepit pada saat pelayanan berlangsung, jilbab yang tidak di rapikan dengan benar dan bagi laki laki masih ada yang tidak merapikan pakaiannya dengan benar. Berdasarkan kondisi tersebut kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu bidang pelayanan dari aspek bukti langsung (tangibles) di nilai kurang baik.

#### **Kehandalan (*reliability*)**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang di lakukan langsung oleh peneliti, bahwa aspek kehandalan (*reliability*) mengenai ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan di Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu bidang pelayanan dan pencatatan sipil dinilai masih kurang tepat dan cepat waktu penyelesaian pelayanan penerbitan akta kelahiran kenyataan ini dapat di lihat dari pernyataan dari beberapa informan serta pengamatan yang di lakukan oleh peneliti secara langsung di lokasi penelitian di mana waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran seharusnya dapat terselesaikan dalam waktu 3 hari dan sudah dapat di peroleh oleh masyarakat sebagai pemohon ini menjadi tidak tepat waktu dan lambat penerbitannya dikarenakan kendala yang ada yaitu belum lengkapnya persyaratan dari masyarakat/pemohon itu sendiri dan juga sikap yang tidak jeli oleh pegawai dalam menangani serta lambatnya konfirmasi yang di berikan pegawai kepada masyarakat selaku pemohon untuk memperbaiki atau melengkapi berkas yang masih kurang.

#### **Daya tanggap (*responsiveness*)**

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara peneliti dengan lima orang informan di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai yang berkaitan dengan aspek daya tanggap (*responsiveness*) belum sesuai dengan harapan masyarakat dalam hal ini kurang baik respon pegawai dalam melayani masyarakat belum di laksanakan dengan tindakan yang maksimal. Kenyataan ini dapat di ketahui dari pernyataan dari beberapa informan seperti yang telah di uraikan sebelumnya serta kondisi sebenarnya sebagaimana yang telah peneliti amati secara langsung di lokasi penelitian.

#### **Jaminan (*assurance*)**

Berdasarkan hasil wawancara bersama ke lima informan diatas dan hasil pengamatan langsung yang di lakukan oleh peneliti kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu di lihat dari aspek jaminan (*assurance*) masih kurang baik, ini dapat di ketahui berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan oleh peneliti bahwa masih terdapat pegawai yang kurang bersikap sopan dan ramah dalam melayanai masyarakat, walaupun dari segi pengetahuan sudah banyak mendapatkan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan pengetahuan tehnik, teoritis. Dan moral pegawai dalam melayani masyarakat sepenuh hati.

#### **Empaty (*emphaty*)**

Berdasarkan hasil wawancara dan yang di amati oleh peneliti langsung, kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran di lihat dari aspek Empaty (*emphaty*), mengenai sikap adil yang di tunjukan oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu bidang pelayanan dan pencatatan sipil dinilai kurang adil kenyataan ini dapat di lihat dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan pengamatan langsung

oleh peneliti di mana masih di temukannya masyarakat yang ingin mempermudah pengurusan akta dengan cara membayar, masih di temukannya masyarakat yang lebih dulu datang tidak dilayani dengan baik kemudian ada masyarakat yang datang di belakang lebih dulu di layani, hal ini juga di karenakan belum adanya nomor antrian sehingga pegawai tidak merasa kebingungan dalam melayani masyarakat/pemohon dalam mengurus dokumen penerbitan akta kelahiran.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palumasih kurang baik. hal ini dapat di ketahui dari ke lima aspek diantaranya Bukti Lansung (*Tangibles*) yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai kemudian penampilan pegawai yang belum sepenuhnya rapi dalam melayani masyarakat sebagai pemohon, kehandalan (*reliability*) yaitu pelayanan yang di berikan masih kurang tepat dan cepat waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran, Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu respon pegawai yang kurang cepat dalam melayani kebutuhan atau keluhan masyarakat, Jaminan (*assurance*) yaitu masih kurangnya sikap sopan dan ramah yang di tunjukan oleh pegawai dalam melayani masyarakat, Empaty (*emphaty*) yaitu masih terdapat pelayanan yang kurang adil dalam melayani masyarakat.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan bahwa:

1. Bukti Langsung (*tangible*), memperbaiki sarana dan prasarana mulai dari ruangan pelayanan yang sempit tidak adanya AC sebagai penyejuk di ruangan menyebabkan kondisi ruang menjadi tidak nyaman, ruang tunggu yang belum

memadai, jumlah toilet yang masih kurang, kemudian penataan area parkir. Sarana penunjang lain Penambahan jumlah komputer, laptop printer dll. Serta pegawai sepenuhnya menunjukkan penampilan yang rapi dalam melayani masyarakat

2. Kehandalan (*reliability*), meningkatkan lagi ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran sesuai harapan masyarakat.
3. Daya tanggap (*responceveness*), meningkatkan lagi sikap tanggap dan merespon lebih cepat apa yang menjadi kebutuhan atau keluhan masyarakat.
4. Jaminan (*assurance*), menunjukkan sepenuh hati sikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat.
5. Empaty (*emphaty*), melayani masyarakat secara adil tanpa adanya sikap membedakan antara satu dengan- yang lainnya.

### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada pembimbing yang selalu membimbing dengan sangat baik demi terlaksananya penelitian ini Dr.Hj. Mustainah, M.Si dan Dr. Hajar Anna Patunrangi, M.Si yang telah mencurahkan segenap waktu dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis agar dapat menyelesaikan artikel ini sebagaimana mestinya.

### DAFTAR RUJUKAN

- G. Sevilla, Consuelo, dkk, 1993, *Pengantar Metode Penelitian*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Suryanto, Bagong Dan Sutinah, 2005, *Metode Penelitian Sosial*, Kencana Prenada Media Group,
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan, 2010, *Metodologi Penelitain Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Tangkilisan, Hessel Nogi S.2005. *Manajemen Publik*. PT.Gramedia