

MENGOPTIMALISASIKAN PELAYANAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN

Hayat dan Laily Hidayah
Universitas Islam Malang
Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144
Email: hayat@unisma.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran. Untuk mengoptimalkan pelayanan pembuatan akte kelahiran, dibutuhkan konsep yang komprehensif dalam pelaksanaannya sehingga berimplikasi secara positif. Kebijakan pemimpin mempunyai dampak yang besar terhadap perubahan menjadi lebih baik untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan kinerja pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran. Pelayanan publik yang optimal, tentunya mempunyai indikasi pelayanan yang berkualitas dan prima. Pencapaian good governance tidak lepas dari peran strategis aparatur yang berkualitas, profesional dan akuntabel dalam kinerja pelayanan publik. Aparatur pelayanan publik menjadi titik sentral dalam optimalisasi kinerja pelayanan publik. Metode penelitian ini dilakukan dengan survey kepada obyek penelitian, kemudian dilakukan wawancara secara mendalam kepada penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan. Disamping itu, data dokumentasi juga disiapkan sebagai data pendukung. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran berdasarkan hasil survey, keterangan-keterangan pihak yang diwawancara serta dukungan data dokumen yang telah dipilih dan dipilih untuk melengkapi keakuratan data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akte kelahiran yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten sudah dilakukan secara berkesinambungan.

Kata kunci: *optimalisasi, kebijakan publik, pelayanan publik, akte kelahiran*

Abstract

The purpose of this study is to optimize the public service in the birth certificate. To optimize the service birth certificates, needed komprehenship concept in its implementation so that the implications are positive. Policy leaders have a major impact on the change for the better in order to maximize and optimize the performance of public services in the manufacture of a birth certificate. Public services are optimal, of course, have an indication of quality service and excellence. Achievement of good governance can not be separated from the strategic role of qualified personnel, professional and accountable in the performance of public services. Apparatus public services become a central point in optimizing the performance of public services. This research method survey conducted by the research object, and then conducted detailed interviews to service providers and service users. In addition, the data also prepared documentation as supporting data. Furthermore, analyzing the birth certificate of service based on the survey results, informations the interviewee as well as support for document data that has been sorted and selected to complement the accuracy of research data. The results showed that birth certificates services performed in the Department of Population and Civil Registration District has been done on an ongoing basis.

Keywords: *optimization, public policy, public services, birth certificates*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah instrument utama dalam penerapan reformasi birokrasi untuk mencapai *good governance*. Reformasi birokrasi sudah lama dicanangkan oleh pemerintah untuk melakukan berbagai perbaikan dan menciptakan sistem pemerintahan yang lebih baik, transparan dan akuntabel. Pemerintahan yang baik dapat berimplikasi kepada pembangunan, kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Terutama dalam pemberian layanan kepada masyarakat yang sampai sekarang masih menjadi problem yang masih kompleks. Pelayanan kepada masyarakat masih menjadi momok yang negatif bagi sebagian orang, aspek kepuasan yang masih kurang baik, pelayanan yang kurang maksimal, sistem pelayanan yang tidak jelas, serta infrastruktur pelayanan yang kurang memadai, dan juga sumber daya manusia yang masih lemah dalam bidang kompetensinya, menjadikan persoalan pelayanan masih menghantui proses pelayanan kepada masyarakat.

Persoalan pelayanan publik bersifat mengikat antara penyedia pelayanan dan penerima pelayanan, serta aspek sistem dan infrastruktur pelayanan. Hal itu juga berkaitan dengan integrasi kebijakan antar instansi yang mempunyai kewenangan di dalamnya. Persoalan seringkali terjadi karena ketidaksinkronnya sebuah kebijakan antar instansi, disamping faktor teknis, sistem maupun strategis seperti Standar Prosedur Pelayanan (SOP), sumber daya aparatur, dan lain sebagainya. Berkaitan dengan persoalan pelayanan yang masih kurang maksimal di beberapa instansi pemerintah, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pelayanan pembuatan akte kelahiran sebagai bagian dari kontribusi peneliti terhadap perbaikan sistem tatanan pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan, konsep yang relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini, serta menjadi alternatif kebijakan bagi pemerintah untuk mengambil langkah strategis dalam pemberian pelayanan yang berkualitas dan prima.

Akte kelahiran merupakan surat kependudukan yang sangat berpengaruh terhadap dinamika kehidupan anak, kesalahan pada akte kelahiran berdampak pada pendidikan, status, maupun jati diri anak itu sendiri. Pelayanan pembuatan akte kelahiran, sejatinya harus ditangani secara profesional dan berkualitas, terutama dalam aspek sumber daya aparatur negara yang kompeten, sistem pelayanan yang fleksibel dan memberikan kemudahan, kebaikan, serta dengan pelayanan yang terjangkau dan

infrastruktur yang memadai. Sehingga optimalisasi pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat tercapai dengan baik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak memberikan penegasan bahwa Akte kelahiran adalah hak setiap anak. Sedangkan pasal 27 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran untuk dicatatkan pada register akte kelahiran dan diterbitkan kutipan akta kelahiran, yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di setiap daerah.

Dijelaskan pula dalam UU 23/2006 pasal 90 ayat (1) dan ayat (2) terkait dengan keterlambatan pengurusan terhadap pembuatan akte kelahiran bahwa akan dikenakan denda sebesar 1.000.000 rupiah. Sedangkan dalam pasal 32 ayat (2) menyebutkan bahwa, jika keterlambatan pengurusan akte kelahiran lewat dari 1 (satu) tahun, maka penerbitannya melalui pengadilan.

Sementara itu, media Kompas yang ditulis pada tanggal 10 Februari 2014, terkait dengan uji materi UU 23/2006 pasal 32 ayat (1) dan (2) yang dilakukan diajukan di Mahkamah Konstitusi. Hasil pertimbangan MK menyatakan bahwa dalam pengurusan pembuatan akte kelahiran yang terlambat penetapannya harus melalui pengadilan. Hal ini menurut MK memberatkan bagi masyarakat yang dirasakan oleh semua masyarakat, baik diperkotaan apalagi yang berada di pelosok desa. Oleh karena itu, Putusan MK Nomor 18/PUU-XI/2013 membatalkan ketentuan dalam undang-undang administrasi kependudukan pasal yang mewajibkan penetapan pengadilan dalam pembuatan akte kelahiran yang mengalami keterlambatan selama lebih dari 1 (satu) tahun. Dari keputusan tersebut, MK memberikan tafsiran bahwa pencatatan kependudukan yang mengalami keterlambatan lebih dari 1 (satu) tahun cukup meminta keputusan tertulis dari kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat. <http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/akta-kelahiran-penetapan-pengadilan-tak-diperlukan-lagi>. Diakses tanggal 23 Maret 2015.

Berkaitan dengan hal itu, aspek pelayanan pembuatan akte kelahiran dipengaruhi oleh kinerja aparatur pelayanan. Kinerja aparatur mempunyai peran penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Aparatur sesuai ketentuan Undang-

Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara harus mempunyai kompetensi dalam bidang kinerjanya, sehingga tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik dan optimal dapat dirasakan dampaknya secara langsung. Sehingga pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat dilakukan secara baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dengan kemudahan dan keterjangkaunnya. Kemudahan dan kebaikan pelayanan merupakan harapan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan akte kelahiran, sebagai penyedia layanan tentunya pemerintah memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang lebih baik dan berkualitas.

Permasalahan yang muncul adalah bagaimana kinerja aparatur pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang? Hambatan apa yang dihadapi oleh aparatur dalam kinerja pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang? Bagaimana mengoptimalkan kinerja aparatur pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang?

Sementara itu yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah merupakan sebuah upaya untuk memberikan dorongan dan motivasi bagi pemerintah yang dilakukan secara ilmiah dengan didukung oleh data-data yang konkrit untuk menghasilkan kaidah ilmiah yang dapat diterapkan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan pembuatan akte kelahiran. Optimalisasi pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat mempermudah bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan, serta pemberian pelayanan yang efektif dan efisien.

Tujuan umumnya adalah mengidentifikasi kinerja aparatur pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran; mengetahui dan menganalisis hambatan apa yang dihadapi oleh aparatur pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran; mengoptimalkan kinerja pelayanan aparatur dalam pembuatan akte kelahiran.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 menyebutkan 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menyangkut kebutuhan dan pemenuhan layanan adalah sebuah kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan adalah aparatur sipil negara yang mempunyai tugas dan wewenang dalam memberikan pelayanan secara kompetitif dan berkualitas.

Penyelenggara pelayanan menurut UU 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam implementasinya. Konsep pelayanan dibentuk berdasarkan kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya aparatur yang diatur sesuai dengan kemampuan dan skill yang dimiliki. Sumber daya aparatur yang berkualitas dan kompeten mempunyai implikasi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang prima. Hal itu berbanding lurus dengan aspek pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas yang dilakukan oleh sumber daya aparatur yang professional berdampak terhadap kepuasan bagi masyarakat.

Secara konseptual, pelayanan publik dapat didefinisikan dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian layanan melalui barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya kepada publik yang diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan melalui pemerintah secara langsung maupun kemitraan (Keban, 2001; LAN, 2010; Putri Wulandari, 2013:252). Sementara dalam arti luas, pelayanan publik diidentikan dengan administrasi publik berkorban dan bekerja untuk kepentingan publik atas nama orang lain. (Perry dalam LAN, 2010; Putri Wulandari, 2013: 252). Artinya bahwa secara luas, pelayanan publik sebagai upaya pencapaian tujuan secara luas untuk kepentingan publik berdasarkan kebutuhan dan kemanfaatan untuk orang lain yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan pada prinsip-prinsip keadilan dan kebaikan.

Sejalan dengan itu, Hayat (2013:26), yang dikutip dari pendapat Semil dan Nurham (2005) mengatakan bahwa pelayanan dianggap tidak memuaskan apabila kinerja pelayanan lebih rendah dari pada harapan. Apabila harapan yang diinginkan oleh

pengguna sama dengan kinerja yang dilakukan oleh penyedia layanan, maka pelayanan dianggap berkualitas walaupun tingkat kepuasannya minimal. Jika kinerja lebih besar dari pada harapan, maka pelayanan yang diberikan menunjukkan sebuah kualitas dan menjadikan indikator bahwa pelayanan publik itu prima.

Sementara itu, bahwa pelayanan publik merupakan bagian penting dalam kajian reformasi birokrasi. Indikator keberhasilan reformasi birokrasi salah satunya ditentukan oleh peningkatan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi adalah upaya sistematis, komprehensif dan terpadu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), meliputi sumber daya manusia, kelembagaan, sistem ketatalaksanaan, pengawasan, akuntabilitas, dan pelayanan publik (Riyadi, dkk. 2013: 11). Disisi lain, reformasi birokrasi merupakan transformasi sistem dan lembaga pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efisiensi, efektivitas dan kemampuan untuk melakukan inovasi dengan perubahan tujuan, akuntabilitas, sistem insentif, budaya sistem dan lembaga pemerintahan dan struktur kekuasaan (Osborne dan Plastrik, 1996; Anwaruddin, 2004; Krismiyati dan Shafiera Amalia, 2013:44-45).

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia terus dimaksimalkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi terus digalakkan secara aplikatif dalam tatanan pemerintahan, dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Implemtansi reformasi birokrasi di daerah pastinya tidak sama antar daerah yang satu dengan daerah yang lain. Reformasi birokrasi daerah harus memperhatikan aspek kultural, geografis dan sosial budaya daerah itu sendiri.

Riyadi (2013:5) mengungkapkan, bahwa berdasarkan temuan dan hasil kajian Tim Pusat Kajian Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara, bahwa model strategi reformasi birokrasi di daerah berdasarkan pada aspek orientasi, pendekatan, dan titik masuk substantinya. Dalam hal ini, fokus yang dilakukan oleh peneliti adalah pada titik masuk substanti reformasi birokrasi, hal itu dimaksudkan untuk mengelaborasi dan mengintegrasikan penyelenggaraan pelayanan publik dengan pelaksanaan reformasi birokrasi.

Riyadi (2013:7), menegaskan bahwa titik awal-substantif dalam proses reformasi birokrasi di daerah berdasarkan pada prioritas, antara lain: (1) berbasis penataan kelembagaan. Pada basis penataan kelembagaan, penekanannya terletak pada

aspek structural. Perubahan structural harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menciptakan kondisi birokrasi yang lebih efektif dan efisien, sehingga sistem pemerintahan daerah berjalan secara maksimal dan optimal; (2) berbasis penataan sumber daya manusia. Pada basis penataan sumber daya manusia, penting untuk dilakukan sebagai peran strategis dalam sistem pemerintahan. Penataan SDM dapat dilakukan melalui kinerja, kedisiplinan, dan kaitan antara remunerasi dan sistem kerja; (3) berbasis penataan sistem kerja. Penekanan terhadap basis ini adalah pada perbaikan sistem organisasi yang dicirikan dengan penerapan SOP, mekanisme dan prosedur pelayanan, penguatan tugas dan fungsi organisasi; dan (4) berbasis mix substantive. Pendekatan ini dicirikan dengan perbaikan organisasi secara menyeluruh, terintegrasi atas aspek program yang dicanangkan dengan implementasinya dan simultan dalam rangka penataan organisasi secara komprehensif.

Sementara itu Bidang Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara (2014:685) mengungkapkan bahwa untuk mencapai tujuan-tujuan reformasi birokrasi dibutuhkan suatu agenda yang terstruktur dan bertahap sehingga lintasan reformasi dapat terbentuk secara baik. Lintasan reformasi sebagai sebuah jalan alternatif, terarah dan konkrit untuk suatu tujuan reformasi birokrasi yang aplikatif dan dinamis. Ditambahkan bahwa belum optimalnya reformasi birokrasi di Indonesia adalah ketiadaan lintasan reformasi administrasi.

Krismiyati dan Safiera (2013:45) mengemukakan bahwa reformasi birokrasi dilakukan dikarenakan ada kondisi tatanan pemerintahan (birokrasi) yang tidak baik. Sedangkan harapan dilaksanakannya reformasi birokrasi adalah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik dan reformasi birokrasi menjadi sasaran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berjalan seimbang dan integratif.

Pelayanan Pembuatan Surat Akte Kelahiran

Persoalan kinerja pelayanan pembuatan akte kelahiran muncul ketika masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal yang paling mendasar terhadap minimnya pelayanan atas pembuatan akte kelahiran adalah dipengaruhi oleh faktor sumber daya aparatur yang masih lemah, tidak sesuai dengan kompetensi kerja, serta tingkat pendidikan dan pengalaman yang relative masih kurang.

Sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, aspek kepuasan masyarakat juga menjadi indikator dalam penilaian kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu, permasalahan kinerja pelayanan menjadi titik penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Peneliti merasa tertarik untuk meneliti optimalisasi kinerja aparatur pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran sebagai salah satu cara memberikan kontribusi kebijakan kepada pemerintah dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik dan sumber daya manusia serta pembangunan dan integrasi teori dalam kajian-kajian ilmu pengetahuan.

Berkaitan dengan hal tersebut, pelayanan terkait pembuatan akte kelahiran adalah sebuah keharusan dan keniscayaan. Akte kelahiran adalah bukti sah suatu peristiwa kelahiran dan status dari seorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Akte kelahiran pada dasarnya adalah untuk memberikan nomor induk terhadap anak dalam memperoleh pelayanan masyarakat dari pemerintah serta dimasukkan dalam Kartu Keluarga. Sementara itu, manfaat dari akte kelahiran, antara lain: identitas anak, administrasi kependudukan (KTP, KK), keperluan sekolah, untuk pendaftaran pernikahan KUA, mendaftar pekerjaan, persyaratan pembuatan paspor, mengurus hak ahli waris, asuransi, tunjangan keluarga, dana hak pensiun, dan untuk melaksanakan ibadah haji, serta lain sebagainya. (<http://satulayanan.id/layanan/index/3/akta-kelahiran-pembuatan-baru/kemendagri>). diakses tanggal 23 Maret 2015.

Pelayanan pembuatan akte kelahiran adalah sebuah bentuk dari pelayanan publik yang harus dilakukan secara adil, baik dan terjangkau. Pelayanan yang berdasarkan kepada kebutuhan dan kebaikan bagi masyarakat dan mempermudah dalam pengurusannya. Kadangkala letak geografis menjadi kendala tersendiri bagi masyarakat dalam berpartisipasi terkait dengan program nasional pemerintah. Pemerintah seyogianya menyediakan pelayanan yang prima dalam mengatasi berbagai persoalan pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat, seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bandung.

Pemerintah Kabupaten Bandung dengan pelayanan mobil keliling untuk pembuatan akte kelahiran menjadi sebuah inovasi yang baik untuk mempermudah dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan jemput bola seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bandung terbukti efektif dalam pemberian layanan yang prima. Implementasinya, tidak kurang dari 500 pemohon yang mengajukan pembuatan

akte kelahiran, sementara dalam lingkup desa atau kecamatan, ada sekitar lebih dari 1000 (seribu) pemohon. Dalam pelaksanaannya, dilakukan pula sosialisasi kepada masyarakat dalam memahami pentingnya surat kependudukan termasuk akte kelahiran bagi anak. <http://www.skanaa.com/id/news/detail/asik-ada-mobil-keliling-pembuatan-akta-kelahiran>. Diakses tanggal 23 Maret 2015.

Strategi Kebijakan Optimalisasi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik

Kebijakan merupakan prinsip-prinsip yang mengatur tindakan dan diarahkan pada tujuan-tujuan tertentu. Orientasi kebijakan mengarah kepada masalah dan tindakan (Titmuss dalam Edy Suharto, 2005; Nurma Yuniawati, 2015:51). Sedangkan dalam konteks publik, kebijakan publik menurut Sadhana (2011:46-47) adalah merupakan suatu keputusan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah yang berwenang untuk kepentingan rakyat. Disamping itu, kebijakan publik terlahir dari unsur adanya serangkaian tindakan, dilakukan seseorang atau sekelompok orang, adanya pemecahan masalah dan adanya tujuan tertentu.

Aspek kebijakan publik dalam kajiannya adalah implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan program dan evaluasi kebijakan sebagai control kebijakan untuk menghasilkan pelaksanaan kebijakan publik yang berkualitas dan akuntabel. Implementasi menurut Widodo (2007) yang dikutip oleh Fitriya dan Andari (2012:171) adalah proses yang membutuhkan tindakan secara sistematis dari interpretasi, pengorganisasian dan aplikatif. Tahap interpretatif adalah tahapan kebijakan yang bersifat teknis. Sedangkan tahap pengorganisasian merupakan pengaturan kegiatan dan penetapan siapa, bagaimana dan apa yang menjadi tujuan dari kebijakan. Sementara pada tahap aplikasi merupakan tahap penerapan formulasi kebijakan ke dalam realitas kebijakan publik.

Proses kebijakan publik melalui tindakan-tindakan nyata dalam aplikasinya membutuhkan strategi kebijakan yang lebih aktualitatif. Oleh karena itu, tindakan kebijakan publik direalisasikan melalui pelayanan publik yang diaplikasikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan. Sumber daya aparatur mempunyai peran sentral dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, tentunya melalui kinerja pelayanan yang diberikan. Kinerja pelayanan publik merupakan indikator penilaian bagi sumber daya aparatur pelayanan.

Hayat (2014:33-34), mengungkapkan bahwa kualitas sumber daya aparatur berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, atas dasar kemampuan dan kualitas yang dimilikinya berdampak terhadap kinerja yang dilakukan. Begitu juga dengan aspek kemampuan dan tanggung jawab yang diemban oleh aparatur pelayanan harus sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya, sehingga implemmentasi kebijakan berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan. Ditambahkan, bahwa dalam penilaian terhadap pelayanan publik, masyarakat tidak melihat dalam aspek kelembagaannya, namun lebih kepada aspek pelayanannya. Pelayanan yang baik ditentukan oleh sumber daya yang berkualitas, sedangkan kualitas pelayanan akan berdampak secara kelembaga, sehingga itulah yang menjadi indikator penilaian bagi masyarakat terhadap penilaian kinerja pelayanan secara obyektif dan komprehensif.

Disamping itu, untuk memaksimalkan kinerja pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus mematuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam UU 25/2009 dalam pasal 4 menyebutkan, antara lain: (1) kepentingan umum. Proses pelayanan publik harus mementingkan kepentingan umum, dan menghindari kepentingan pribadi atau kelompok, sehingga pelayanan dapat berjalan secara baik dan berkualitas; (2) kepastian hukum. Adanya jaminan terhadap kewajiban dan hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (3) kesamaan hak. Setiap pelayanan publik harus mematuhi unsur dengan prinsip kesamaan dan kesetaraan dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi; (4) keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan publik harus dilakukan secara seimbang antara hak dan kewajibannya. Pemenuhan terhadap hak berbanding lurus dengan kewajibannya, baik oleh penyelenggaran pelayanan maupun penerima pelayanan.

Prinsip pelayanan publik selanjutnya adalah (5) keprofesionalan. Profesionalitas menjadi unsur penting dalam pelayanan publik. Setiap pelayanan harus dilakukan secara professional untuk menghasilkan layanan yang berkualitas dan prima, tentunya harus didukung oleh kompetensi sumber daya aparatur sesuai dengan bidang tugas yang diembannya; (6) partisipatif. Untuk meningkatkan pelayanan publik, peran serta masyarakat harus dilakukan secara aplikatif dan komprehensif. Pelayanan harus memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (7) persamaan. Setiap warga negara mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang adil dan baik; (8) keterbukaan. Aspek keterbukaan dan transparansi atas informasi

pelayanan harus diterima secara baik dan benar, sehingga masyarakat dapat mengetahui berbagai proses dalam pelayanan.

Pada prinsip pelayanan berikutnya adalah (9) akuntabilitas. Akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah setiap pelayanan yang diberikan harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pencapaian keadilan dan kesamaan hak atas masyarakat kelompok rentan harus dilakukan secara baik dan adil. Keberadaan fasilitas dan perlakuan khusus harus dilakukan untuk memberikan kemudahan dan kebaikan dalam penerimaan pelayanan; (11) ketepatan waktu. Penyelesaian pelayanan publik merupakan konsep ketepatan waktu yang harus diterima oleh penerima pelayanan. Pelayanan yang tepat waktu sebagai bagian dari indikator penting dalam pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan; dan (12) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan harus dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau, sehingga memberikan dampak kebijakan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dari 12 prinsip kinerja pelayanan publik di atas adalah sebagai konsep utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Setiap aparatur negara wajib mematuhi dan melaksanakan seluruh prinsip-prinsip di atas untuk menghasilkan output kebijakan yang maksimal dan pelayanan yang optimal. Sesungguhnya setiap tugas dan kewajiban jika dilakukan secara baik dan benar mempunyai implikasi yang baik terhadap kinerja yang dilakukan. Kebijakan yang strategis apabila didukung oleh sumber daya aparatur yang berkualitas dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang prima.

Metode Penelitian

Secara umum, penelitian ini dilakukan dalam 3 (tiga) tahap, yaitu: penarikan sampel, pengambilan data dan analisis data. Pertama, penarikan sampel dilakukan melalui survey lokasi penelitian untuk memastikan obyek penelitian secara baik dan benar, yaitu pada pelayanan pembuatan akte kelahiran. Kemudian dilakukan analisis hasil pengamatan yang sudah didapatkan dari pelaksanaan pelayanan pembuatan akte kelahiran untuk menghasilkan sebuah kesimpulan rumusan masalah yang signifikan untuk dijadikan sebagai obyek penelitian. Dari hasil analisis observasi dilakukan diagnosis.

Kedua, pengambilan data. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur untuk menggali data dari informan. Kemudian dilakukan pengumpulan data skunder sebagai pendukung dalam pencapaian data yang valid dengan data dokumentasi.

Ketiga, analisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data *interactive model*. Dari berbagai data dilakukan analisis untuk mendapatkan data yang valid dan benar. Hasil analisis data dapat dijadikan sebagai sumber untuk melakukan kesimpulan penelitian.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk menjawab persoalan pelayanan pembuatan akte kelahiran yang masih menjadi problem bagi pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian kualitatif adalah memberikan masukan dan solusi konsep dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mengedepankan aspek induktif terhadap permasalahan yang muncul. Sehingga penerapan solusinya dapat dilakukan secara baik. Kesimpulan penelitian akan dicapai dari berbagai sumber data yang diperoleh secara valid dan akuntabel serta rekomendasi dapat diaplikasikan berdasarkan realitas dan strategi kebijakan.

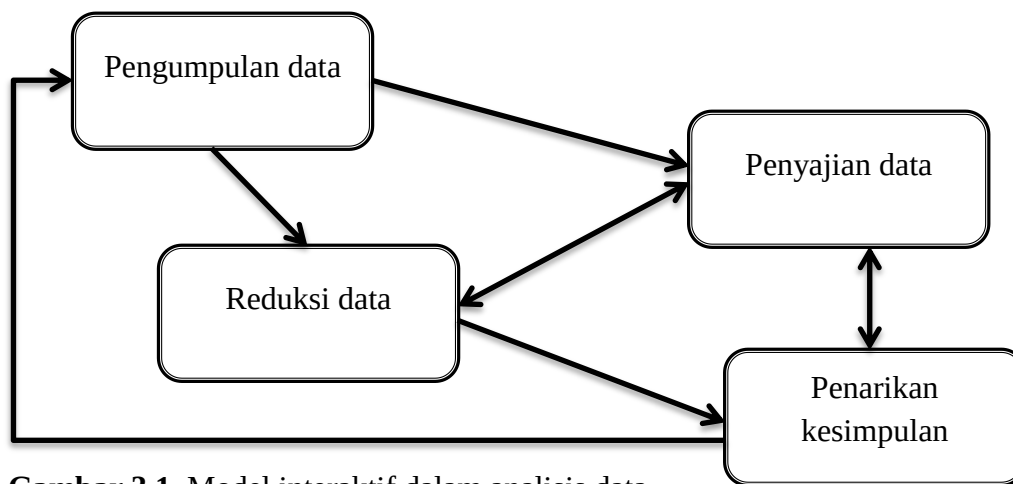
Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari beberapa data yang diambil, yang terdiri dari data primer dan data skunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung ke lapangan, wawancara yang dilakukan terhadap informan dengan sumber informasi pengambil kebijakan yaitu kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang serta beberapa kepala bidang terkait untuk memastikan pelayanan berjalan secara efektif serta masyarakat sebagai penerima pelayanan dan menerima dampak dari kebijakan pelayanan pembuatan akte kelahiran.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah antara lain: pertama, observasi. Observasi dilakukan untuk memastikan dan memberikan jalan utama bagi peneliti terhadap obyek penelitian. Secara komprehensif, penulis terlibat secara langsung dalam proses observasi untuk memastikan obyek penelitian. Observasi untuk mendukung hasil penelitian dan mendapatkan data yang akurat sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian lapangan. Hasil observasi menjadi kontribusi bagi keberlangsungan penelitian serta menjadi alat awal untuk melakukan pendalaman data sebagai bahan pertimbangan mendasar dalam pelaksanaan penelitian.

Kedua, wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara dilakukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, Kepala Bidang yang menangani pembuatan akte kelahiran, serta sampel dari masyarakat sebagai penerima layanan pembuatan akte kelahiran.

Ketiga, dokumentasi. Data dokumentasi dilakukan berdasarkan kebutuhan data dalam penelitian untuk mendukung data primer. Dokumentasi sebagai data pelengkap dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan sebagai tujuan untuk memaksimalkan hasil penelitian dalam pengambilan kesimpulan. Metode pengumpulan data dokumentasi berupa catatan-catatan terkait dengan pelayanan pembuatan akte kelahiran, dokume SOP pelayanan, prosedur pemberian layanan maupun berbagai data dokumentasi pendukung untuk memaksimalkan hasil penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *interactive model*. Penggunaan model Miles dan Huberman dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif, melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tergambar dalam gambar 3.1.



Gambar 3.1. Model interaktif dalam analisis data

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran

Pembuatan akte kelahiran merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam rangka tertib administrasi sebagai penduduk dan warga negara Indonesia. Setiap anak yang lahir harus mempunyai surat akte kelahiran sebagai

agar tercatat dalam dokumen negara dan dapat dipergunakan sebagai mestinya jika dibutuhkan karena berhubungan langsung dengan data dan identitas anak dan keluarganya.

Dalam pembuatan akte kelahiran tidak terlalu sulit, bahkan sudah mudah, gratis pula. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) sudah menjalankan pembuatan akte kelahiran semaksimal dan seoptimal mungkin, hal itu terlihat dari kemudahan, kecepatan dan keterjangkauan dalam proses pembuatan. Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Wahyuning sebagai Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian menyatakan bahwa pemberian pelayanan yang dilakukan sudah cukup sigap dan profesional. Aparatur selalu memberikan penjelasan secara rinci dan komprehensif kepada masyarakat yang akan mengurus akte kelahiran, baik prosesnya sampai selesainya surat akte kelahiran.

Disamping itu, sistem pelayanan yang diberikan berdasarkan pengamatan peneliti cukup teratur dan menggunakan sistem antri. Ada kartu antrian yang diberikan agar masyarakat tertib dan tidak gaduh dalam proses pemberian pelayanan. Pelayanan diberikan berdasarkan urutan nomor antrian, sehingga tidak terjadi desak-desakan. Karena dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran, Dispendukcapil juga melayani pembuatan KTP dan KK. Mengingat jumlah penduduk Kabupaten Malang data tahun 2015 sebanyak 2.581.671 jiwa yang terdiri dari 1.305.267 jiwa adalah penduduk laki-laki, sementara penduduk perempuan adalah sebanyak 1.276.404 jiwa. (Dispendukcapil, 2015).

Ibu Wahyuning menambahkan bahwa, setiap hari yang mengurus pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dispendukcapil Kabupaten Malang tidak kurang dari $\pm$ 150 orang setiap hari. Sehingga membutuhkan kerja ekstra bagi aparatur dalam melayani masyarakat, terutama aparatur yang berhubungan langsung dengan masyarakat yaitu petugas yang ada di loket. Oleh karena itu, Bapak Rochim mengatakan dalam sesi wawancara dengan peneliti, bahwa Dispendukcapil setiap bulan mengadakan evaluasi kinerja secara nonformal untuk menjalin hubungan silaturahmi mendalam dengan seluruh aparatur sipil negara sebagai bagian dari proses pembinaan. Hal ini bertujuan untuk menggali kendala, persoalan, maupun keluhan dari aparatur agar disampaikan secara kongkrit kepada pimpinan, sehingga pimpinan dapat mengambil langkah kebijakan yang strategis. Disamping itu, tujuan dari adanya evaluasi nonformal yang

dilakukan adalah untuk menjalin komunikasi yang intensif antara bawahan dan atasan sebagai upaya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran, sehingga aparatur mempunyai ruang dalam menyampaikan harapan dan permasalahannya kepada atasannya langsung. Selain itu, untuk memberikan motivasi dan support kepada aparatur untuk terus meningkatkan kualitas pelayannya kepada masyarakat.

Namun demikian, Dispendukcapil Kabupaten Malang dengan sumber daya manusia yang sudah cukup, memberikan pelayanan pembuatan akte kelahiran secara maksimal dan optimal, hal itu dilakukan berdasarkan aspek keandalan, responsifitas, jaminan, empati, bukti fisik. Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rochim selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil bahwa pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dispendukcapil Kabupaten Malang sudah menerapkan standar tinggi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah melayani secara sabar, ikhlas, adil, dan baik serta kemudahan-kemudahan dalam prosedurnya. Bahkan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Dispendukcapil setiap hari mengadakan pelayanan pembuatan akte kelahiran terjun ke desa-desa sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, yaitu hampir seluruh desa-desa di 33 kecamatan yang ada di Kabupaten Malang.

Prosedur Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran

Ketersediaan akses pelayanan yang diberikan adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang menjadi hak dasarnya. Pelayanan pembuatan akte kelahiran tidak terlalu sulit, kesederhanaan prosedur yang diberikan untuk mempermudah masyarakat dalam proses penerimaan pelayanan. Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Luki Yuliantini mengatakan bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan sangat mudah. Ada standar pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan memenuhi syarat yang sudah ditentukan. Masyarakat sudah dapat menerima pelayanan pembuatan akte kelahiran dengan baik. Pelayannya ramah dan selalu memberikan arahan kepada masyarakat untuk menjelaskan tentang pentingnya akte kelahiran bagi anak. Walaupun kadangkala ada masyarakat yang masih belum tahu tentang prosedur pembuatan pelayanan itu biasanya diberikan pemahaman secara komprehensif.

Proses penyelesaian pembuatan akte kelahiran dilakukan dalam masa 14 kerja sesuai dengan SOP yang diberlakukan. Hal itu seperti yang disampaikan oleh Ibu Wahjuning bahwa 14 penyelesaian dalam pembuatan akte kelahiran adalah karena pimpinan selalu tidak berada ditempat, adakalanya pimpinan harus rapat, acara kedinasan, dan keperluan kantor lainnya. Namun demikian, ada aspek pengecualian bagi masyarakat yang mendesak membutuhkan akte kelahiran secara cepat misalnya untuk pendaftaran sekolah, pernikahan, pekerjaan, maupun yang lainnya yang sekiranya membutuhkan, maka akan dibuatkan surat keterangan yang menyatakan bahwa akte kelahiran masih dalam proses penyelesaian dengan masa berlaku 14 hari sebagai bukti bahwa anak tersebut mempunyai akte kelahiran.

Disamping itu, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan akte kelahiran, Dispendukcapil membutuhkan gedung yang lebih representatif. Gedung yang ada saat ini terlalu kecil dengan kapasitas yang tidak terlalu banyak. Sementara masyarakat yang membutuhkan pelayanan cukup tinggi. Sehingga pelayanan yang diberikan berbaur dengan pelayanan pembuatan KTP maupun KK karena hanya bersebelahan dan ruang tunggu dalam satu ruangan. Oleh karena itu, perlu adanya gedung baru untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik pembuatan akte kelahiran.

Penutup

Pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil sudah dilakukan secara maksimal dengan berbagai bentuk pelayanan, mulai dari pengembangan sumber daya manusia aparatur pelayanan yang terus dimaksimalkan sesuai dengan kompetensi dan profesionalitasnya, sarana prasarana ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang mengurus akte kelahiran, fasilitas-fasilitas bagi masyarakat dalam menerima pelayanan juga ditingkatkan serta kemudahan dan efektifitas serta efisiensi pelayanan terus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.

Aspek bentuk pengaduan dari masyarakat juga selalu direspon secara cepat, tepat dan sistematis. Sebagai bentuk dari peningkatan dan pengoptimalan terhadap pelayanan publik pembuatan akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran selalu melakukan

berbagai inovasi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan langsung ke desa-desa secara bergantian, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Dispendukcapil. Begitu juga persyaratan dan ketentuan dalam pembuatan akte kelahiran dilakukan dengan berbagai kemudahan dan kecepatan pelayanan.

Pelayanan pembuatan akte kelahiran yang profesional dan prima menjadi harapan masyarakat dalam pembuatan akte kelahiran. Kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kebaikan dalam proses pelayanan adalah menjadi titik kunci pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, maka pada akhirnya good governance yang diharapkan dalam rangka reformasi birokrasi pada lembaga pemerintahan akan berjalan secara baik dan berkualitas.

Daftar Pustaka

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Hayat. 2014. *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Civil Service: Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS. Volume 8, Nomor 1 Juni, hal. 31-44.

Hayat. 2013. *Profesionalitas dan Proporsionalitas: Pegawai Tidak Tetap Dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*. Civil Service: Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS. Volume 7, Nomor 2, November, hal. 24-39.

Putri Wulandari. 2013. *The Sunan Giri Award Sebagai Model Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kabupaten Gresik*. Jurnal Wacana Kinerja. Volume 16, Nomor 2, November, hal. 251-264.

Riyadi, dkk. 2013. *Strategi Reformasi Birokrasi di Daerah*. Bandung: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I. Lembaga Administrasi Negara.

Riyadi. 2013. *Strategi Reformasi Birokrasi di Daerah: Langkah Taktis Mewujudkan Pelayanan Publik yang Profesional*. Bunga Rampai Penelitian Mandiri 2013: Reformasi Birokrasi di Daerah. Bandung: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I. Lembaga Administrasi Negara. hal. 1-11.

- Krismiati dan Shafiera Amalia. 2013. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Persampahan di Wilayah Metropolitan Bandung Raya. Bunga Rampai Penelitian Mandiri 2013: Reformasi Birokrasi di Daerah*. Bandung: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I. Lembaga Administrasi Negara. hal. 42-67.
- Bidang Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara. 2014. *Kesiapan Penerapan Reformasi Birokrasi di Sumatera*. Jurnal Transformasi Administrasi. Volume 4, Nomor 1, hal. 682-699.
- Kridawati Sadhana. 2011. *Realitas Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang (UM Press).
- Nurma Yuniawati. 2015. *Optimalisasi Penerimaan Pajak Hotel Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi di Dinas Pendapatan Kota Batu)*. Skripsi tidak diterbitkan. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Malang.
- Rizky Fitria dan Rosita Novi Andari. 2012. *Implementasi Kebijakan E-KTP Dalam Penataan Sistem Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kota Cimahi)*. Jurnal Wacana Kinerja. Volume 15, Nomor 2, November, hal. 167-191.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Situs Satu Layanan Kemedagri. <http://satulayanan.id/layanan/index/3/akta-kelahiran-pembuatan-baru/kemendagri>. Diakses tanggal 23 Maret 2015.
- Kompas. 2014. Akta Kelahiran: Penetapan Pengadila Tak Perlu Lagi. <http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/akta-kelahiran-penetapan-pengadilan-tak-diperlukan-lagi>. Diakses tanggal 23 Maret 2015.
- Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XI/2013 Tentang Perkara Pengujian Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Terhadap Undang-Undang Dasar 1945.
- Republika. 2014. Asik! Ada Mobil Keliling Pembuatan Akta Kelahiran. <http://www.skanaa.com/id/news/detail/asik-ada-mobil-keliling-pembuatan-akta-kelahiran>. Diakses tanggal 23 Maret 2015.