

IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JAYAWIJAYA - PAPUA

Nur Aini¹, Taufik Rachman²

^{1,2}Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, Papua
Email: ainimuhtadi@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya kepada masyarakat. Dengan variabel kualitas pelayanan, dan indikator-indikator: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsivines* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati). Teknik analisa data yang digunakan yaitu analisa data deskriptif kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan metode dokumenter dianalisis dengan menggunakan analisa kualitatif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari sumber data primer (*primary data*) dan sumber data sekunder (*secondary data*). Dari sumber data primer (*primary data*), informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Sumber informasi data sekunder, diperoleh melalui kepustakaan dan dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik kredibilitas data dan konfirmabilitas data, untuk menguji keabsahan data.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa bukti fisik (*tangible*) yaitu, sarana dan prasarana telah tersedia walau masih kurang memadai. Jumlah petugas pelayanan masyarakat masih kurang. Petugas dalam memberikan informasi tentang persyaratan kepada masyarakat, belum sesuai yang diharapkan. Kehandalan (*realibility*), diketahui bahwa telah ada prosedur, dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Telah adanya standar operasioal prosedur yang digunakan dalam pemberian pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Tidak ada kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan yang disampaikan oleh petugas layanan. Daya Tanggap (*responsivines*), tentang kepastian jadwal pelayanan, telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Penyelenggaraan standar pelayanan, dalam pembuatan Akta Kelahiran, belum cepat dan belum tepat. Petugas kurang mendengarkan keluhan pelanggan terkait penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran. Jaminan (*assurance*), diketahui bahwa petugas belum menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen, dan Empati (*empaty*), bahwa petugas memperhatikan kepentingan pelanggan, telah sesuai dengan standar pelayanan publik. Sikap petugas dalam melayani bersikap sopan dan santun.

Kata Kunci: Administrasi, Akta Kelahiran, Pelayanan Publik, Jayawijaya

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of public services carried out by the Jayawijaya Regency Population and Civil Registration Service to the community. With service quality variables, and indicators: Tangible (physical evidence),

Reliability (reliability), Responsivines (responsiveness), Assurance (guarantee), empathy (empathy). The data analysis technique used is descriptive qualitative data analysis with observation, interview and documentary methods analyzed using qualitative analysis. The data in this study were collected from primary data sources (primary data) and secondary data sources (secondary data). From the primary data source (primary data), the research informants were determined using purposive sampling and accidental sampling techniques. Sources of information on secondary data, obtained through literature and documents. In this study, researchers used data credibility and data confirmability techniques to test the validity of the data.

Based on the research results, it is known that the physical evidence (tangible), namely, the facilities and infrastructure are already available although they are still inadequate. Service officers who will carry out service tasks to the community are still lacking. Officers in providing information about requirements to the community, not as expected. Reliability (reliability), it is known that there is a procedure, in the form of a flow chart displayed in the service room. There is a standard operating procedure used in providing services for making birth certificates. In completing the birth certificate, there is still no discipline. The absence of clear information about the service requirements provided by service personnel. Responsiveness (responsivines), regarding the certainty of service schedules, has been running according to established standards. The implementation of service standards, in making birth certificates, is neither fast nor precise. Officers do not listen to customer complaints regarding the completion of the birth certificate. Assurance, it is known that officers have not guaranteed the timeliness of completing documents, and empathy (empaty), that officers pay attention to customer interests, are in accordance with public service standards. The attitude of the officers in serving is polite.

Keywords: *Implementation, Administration, Birth Certificate, Public Service, Jayawijaya*

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan, yang dapat membuat persebaran penduduk di Indonesia tidak merata. Dengan persebaran penduduk tidak merata, dapat memicu adanya permasalahan, sehingga mendesak pemerintah untuk mengambil langkah-langkah kebijakan. Persebaran penduduk yang tidak merata tersebut, dapat juga menjadi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Beberapa masalah yang dihadapi oleh pemerintah yaitu, terkait dengan kemiskinan, pengangguran, ekonomi, kesehatan, pendidikan, pembangunan, dan sebagainya. Dalam menyikapi masalah kependudukan, penyelenggara negara dituntut untuk mencari solusi dalam penyelesaiannya. Pemerintah tingkat pusat dan pemerintah daerah, harus mampu mengumpulkan dan menyiapkan data kependudukan, secara akurat dan lengkap yang dibutuhkan dalam rangka, memenuhi informasi mengenai kependudukan untuk merumuskan suatu kebijakan.

Masyarakat maupun individu, menaruh harapan besar kepada pemerintah, terkait dengan pelayanan kependudukan. Dengan berkembangnya kemajuan informasi dan teknologi agar lebih dapat efektif dan efisien, dalam pemberian pelayanan kependudukan. Yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan, adalah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Dalam pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang

pelayanan publik, 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 /pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Untuk memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat, dapat diwujudkan apabila terpenuhinya prinsip pelayanan umum, yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan untuk mendapatkan pelayanan, (3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) Tanggung jawab petugas pelayanan, (6) Kemampuan petugas pelayanan yaitu keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas, (7) Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. (8) Keadilan mendapatkan pelayanan. (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, (10) Kewajaran biaya pelayanan, (11) Kepastian pelayanan, (12) Kepastian jadwal pelayanan, (13) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain, (14) Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan unit pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pada hakekatnya pemerintah berkewajiban, untuk memberikan perlindungan dan penegakkan, terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Setiap Pemerintah kabupaten/kota diwajibkan untuk melaksanakan kebijakan Nasional, terkait dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan administrasi kependudukan kepada masyarakat, dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan. Setiap warga negara Indonesia diwajibkan untuk memiliki akta kelahiran, yang menandakan bahwa seseorang telah menjadi warga yang sah menurut hukum. Pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran, sebagai bukti sah mengenai Status dan Peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pemerintah Daerah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan, demikian halnya dengan pemerintah Kabupaten Jayawijaya. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah, yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan bertanggung jawab kepada Bupati, untuk penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan catatan sipil.

Untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan, dan demi keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, maka pemerintah daerah bertanggung jawab dalam penyediaan data kependudukan. Dan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap orang yang membutuhkan jasa pelayanan, khususnya dalam penerbitan dokumen Kependudukan secara aman dan nyaman. Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, salah satunya adalah pelayanan Akta Kelahiran.

KERANGKA TEORI

Menurut Dimock dan Dimock (1992:19), administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga, hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakkan dan dikemudikan. Administrasi negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Dengan demikian, maka administrasi negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami. Pertama, perlu mengetahui sesuatu mengenai administrasi umum. Kedua, harus diakui bahwa banyak masalah administrasi negara timbul dalam kerangka politik.

Thoha (1997:10), mengemukakan bahwa ilmu administrasi negara diturunkan dari ibu administrasi dan ayah politik. Oleh karenanya, pengetahuan administrasi yang diterapkan dalam kegiatan politik atau negara atau pemerintahan itulah administrasi negara. Robbins (1993:9), mengemukakan bahwa *administration in the universal process of vilocioncy getting activities completed with and through other people* (administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dan melalui orang lain). Waldo (1996:17) mendefinisikan administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Siagian (1994:3), memberikan pengertian bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih, yang terlibat dalam bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya. Handyaningrat (1996:2), mendefinisikan administrasi “ *a process common to all group effort public or private, civil or military, large scale or small scale.....*”, yaitu suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil, dan sebagainya. Menurut Riant Nugroho (2012:767) kebijakan adalah; Kompas atau pedoman untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Kebijakan sebagai sebuah pedoman terdiri atas dua nilai luhur, yaitu kebijakan harus cerdas (*intelligent*), yang secara sederhana dapat dipahami sebagai suatu cara yang mampu menyelesaikan suatu masalah sesuai dengan masalahnya, sehingga sebuah kebijakan harus disusun setelah meneliti data, dan menyusunnya dengan cara-cara yang ilmiah, dan kebijakan haruslah bijaksana.

Friedrich (1963:79), yang memandang kebijakan sebagai ; Suatu tindakan yang disarankan mengenai perorangan, kelompok atau pemerintahan dalam suatu lingkungan tertentu, yang berisikan hambatan dan kesempatan yang akan diatasi atau dimanfaatkan melalui kebijakan yang disarankan dalam upaya mencapai suatu tujuan atau mewujudkan suatu maksud.

Menurut Thomas R. Dye dalam Mulyadi (2015:36) kebijakan publik adalah “*Whatever Governments choose to do or not to do*”. Kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah. Menurut David Easton dalam Mulyadi (2015:36), mendefinisikan kebijakan publik sebagai “Pengalokasian nilai-nilai kepada seluruh masyarakat secara keseluruhan”. Anderson (1963) dalam Hamdi (2014:36) mengartikan kebijakan sebagai “Suatu rangkaian tindakan bertujuan, yang diikuti oleh seseorang atau sekelompok aktor, berkenaan dengan suatu masalah atau suatu hal yang menarik perhatian”.

Model implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edward III (Indiahono, 2009:31), menunjuk empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Empat variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sebagai berikut;

- a. Komunikasi; yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika, terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Tujuan dan sasaran dari program/kebijakan dapat disosialisasikan secara baik, sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program, maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya.
- b. Sumber daya; yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya financial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi program/kebijakan pemerintah. Sebab tanpa kehandalan implementor, kebijakan menjadi kurang enerjik dan berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan. Tanpa ada dukungan finansial yang memadai program tidak dapat berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.
- c. Disposisi; yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam aras program yang telah digariskan dalam guideline program. Komitmen dan kejujurannya membawanya semakin antusias dalam melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/kebijakan.
- d. Struktur birokrasi; menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *standar operating procedur (SOP)* yang dicantumkan dalam guideline program/kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dan hal ini hanya dapat lahir jika struktur di desain secara ringkas dan fleksibel menghindari “virus weberian” yang kaku, terlalu hirarkis dan birokratis.

Menurut Kotler (1997:49) dalam Hardiyansyah (2011:35) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh kepada

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Munir (2005:16), bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; ke dua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; ke tiga, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Bahwa dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksanaan yang diatur dalam peraturan daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat teknis yang dipimpin oleh kepala dinas dan bertanggung jawab kepada Bupati dibidang data kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas perbantuan. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Pelaksanaan kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pelaksanaan administrasi dinas.
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Jenis-jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Kartu Keluarga.
2. Kartu Tanda Penduduk.
3. Surat Keterangan Pindah.
4. Surat Keterangan Pindah Datang.
5. Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri.
6. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri.
7. Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Orang Asing.
8. Surat Keterangan Pembatalan Cerai.
9. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan.
10. Kutipan Akta Kelahiran.
11. Kutipan Akta Kematian.
12. Kutipan Akta Perkawinan.
13. Kutipan Akta Perceraian.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterima oleh masyarakat berkualitas atau tidaknya dapat diukur berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Keandalan (*reliability*): kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Daya Tanggap (*responsivines*): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (*assurance*): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (*empaty*): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Akta kelahiran adalah dokumen wajib yang harus dimiliki oleh semua warga negara Indonesia. Dokumen ini adalah tanda bukti sah mengenai Status dan Peristiwa Kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Kelahiran bayi yang dilaporkan akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi NIK sebagai Dasar untuk memperoleh pelayanan masyarakat lainnya. Proses Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran pada Instansi Pelaksana (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) paling lambat 7 (tujuh) hari, dan tanpa dipungut biaya apapun atau gratis.

Permohonan pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran dapat dilakukan di Dinas, Suku Dinas, Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan, Puskesmas Kecamatan, Rumah Sakit, dan Loker pelayanan lainnya. Sejak ditetapkannya Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 berubah menjadi berdasarkan atas domisili. Sehingga pencatatan dilakukan pada instansi pelaksanaan sesuai dengan domisili pelapor. Sebagai hasil pelaporan kelahiran, diterbitkan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Untuk memperoleh pelayanan pelaporan kelahiran, persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit/Dokter/Bidan/Pilot/Nachoda
- b. Asli dan Fotokopi KK bagi penduduk
- c. Asli dan Fotokopi KTP Orang Tua/SKDS/Surat Keterangan Pelaporan Tamu
- d. Asli dan Fotokopi Surat Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua
- e. Asli dan Fotokopi Pasporn bagi Orang Asing
- f. Surat Keterangan Kepolisian untuk anak yang tidak diketahui asal-usulnya
- g. Surat Keterangan dari lembaga sosial untuk kelahiran anak penduduk rentan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya merupakan lembaga teknis daerah dilingkungan pemerintahan Kabupaten Jayawijaya yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Peraturan Daerah

Kabupaten Jayawijaya Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lingkungan Kabupaten Jayawijaya. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Kabupaten Daerah Kabupaten Jayawijaya Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tangani oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jayawijaya Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di lingkungan Kabupaten Jayawijaya, adalah:

a. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan Pemerintahan Daerah dibidang, Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Asas otonomi dan tugas pembantuan yang meliputi:

1. Melaksanakan administrasi Pendaftaran Penduduk.
2. Melaksanakan administrasi Penertiban Kartu Keluarga (KK) dan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3. Melaksanakan mutasi penduduk dan identitas penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA).
4. Melaksanakan pencatatan serta penertiban Dokumen Akta Kelahiran, Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian.

2. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud diatas, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737) maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis, pelaksanaan koordinasi, pengendalian dan pengawasan dibidang kependudukan dan catatan sipil
2. Penyelenggaraan urusan kependudukan dan catatan sipil serta pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya
3. Pelaksanaan pelayanan teknis administrative
4. Pelaksanaan pengelolaan UPTD
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Kewenangan

Dalam rangka pelaksanaan fungsi-fungsi sebagaimana tersebut diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya memiliki kewenangan – kewenangan meliputi:

1. Penetapan kebijakan pendaftaran penduduk skala Kabupaten Jayawijaya.
2. Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervise, dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk skala Kabupaten Jayawijaya.
3. Koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala Kabupaten Jayawijaya.
4. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan skala Kabupaten Jayawijaya, meliputi:

- Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
 - Pendaftaran perubahan alamat;
 - Pendaftaran pindah datang penduduk dalam Wilayah Republik Indonesia;
 - Pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara;
 - Pendaftaran pindah datang antar Negara;
 - Pendaftaran penduduk yang tinggal diperbatasan antar Negara;
 - Pendaftaran penduduk rentan Administrasi Kependudukan;
 - Penatausahaan.
5. Pemantauan, evaluasi dan pemantauan penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala Kabupaten Jayawijaya.
 6. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk skala Kabupaten Jayawijaya.
 7. Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala Kabupaten Jayawijaya.

Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Icca Liana Sari (2016) melakukan penelitian tentang penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Hasil penelitian menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Samarinda sudah cukup baik. Prosedur telah memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan. Waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian, hal tersebut dapat diketahui dari adanya kejelasan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan. Biaya pelayanan gratis untuk pembuatan Akta Kelahiran. Produk pelayanan telah memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik yaitu akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, serta memiliki kepastian hukum. Sarana dan prasarana cukup lengkap. Kompetensi petugas juga sudah cukup baik, petugas pelayanan sudah cukup menguasai bidang yang dilaksanakan. Faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yaitu adanya dasar hukum yang jelas dan sah, kesiapan petugas pelaksana pelayanan, serta sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penghambatnya, kurangnya petugas pelayanan, kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat Akta Kelahiran, serta sarana dan prasarana yang kurang lengkap.

Yowan Anggi Santoso at. all (2015) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil perhitungan Servqual tersebut adalah positif 6 (+6), yang berarti bahwa harapan masyarakat telah terpenuhi, empat dari lima dimensi mendapatkan nilai positif (+) kecuali pada dimensi keandalan mendapatkan nilai negative (-) yakni -11.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Teknik analisa data yang digunakan yaitu analisa kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan metode dokumenter dianalisis dengan menggunakan analisa kualitatif. Melalui analisa ini, hasil penelitian dideskripsikan atau diuraikan untuk

memperoleh gambaran yang lengkap terhadap kondisi subjek penelitian. Fokus pengamatan penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya kepada masyarakat. Untuk melihat kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) dengan indikator sebagai berikut :

1. Aspek Bukti Fisik (*tangible*) adalah adanya peralatan fisik penunjang pelayanan. Selanjutnya diukur dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Kecukupan sumber daya manusia
 - b. Fasilitas sarana dan prasarana dalam mendukung proses pelayanan
 - c. Kelengkapan tempat informasi yaitu adanya persyaratan
2. Aspek Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten. Diukur dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Adanya prosedur layanan yang jelas
 - b. Kedisiplinan dalam pelayanan
 - c. Keahlian petugas untuk memberikan layanan
3. Aspek Daya Tanggap (*responsivines*) adalah kesigapan petugas dalam melayani pelanggan. Diukur dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Standar pelayanan yang cepat dan tepat.
 - b. Kepastian jadwal pelayanan.
 - c. Petugas mendengar keluhan pelanggan.
4. Aspek Jaminan (*Assurance*) adalah kepastian petugas dalam penyelesaian dokumen. Diukur dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Petugas menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen.
 - b. Petugas menjamin tidak adanya biaya yang dipungut.
 - c. Petugas menjamin kepastian waktu pemberian pelayanan.
5. Aspek Empati (*empaty*) adalah sikap/perilaku petugas terhadap pelanggan. Diukur dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - b. Memperhatikan kepentingan pelanggan.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya pada masyarakat, yaitu :

- a. Faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya kepada masyarakat
- b. Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya kepada masyarakat

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari sumber data primer (*primary data*) dan sumber data sekunder (*secondary data*). Sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi atau data yang diperoleh langsung di lapangan yang di dapatkan melalui observasi dan hasil wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dapat membantu dalam penelitian.

Dari sumber data primer (primary data), informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* (*informan kunci*) adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya dan Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

Kemudian peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* untuk memperoleh data lainnya dari beberapa informan yang sedang mendapatkan pelayanan publik dalam kepengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya. Menurut sugiyono (2009:85), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Sedangkan data sekunder (*secondary data*) merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber informasi data sekunder diperoleh melalui kepustakaan dan dokumen-dokumen. Untuk sumber kepustakaan penulis menggunakan perpustakaan dan laporan-laporan penelitian terdahulu sebagai sarana pengumpulan data dengan jalan mempelajari buku-buku atau referensi-referensi. Kemudian data yang bersumber dari dokumen menggunakan data-data melalui arsip, surat-surat, dokumen-dokumen yang terkait dengan Penyelenggaraan Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Penatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

Menurut Arikunto (2006:129) “sumber data dalam penelitian subjek dari mana data dapat diperoleh”. Yang menjadi tempat penelitian ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya. Dimana peneliti dapat bertanya mengenai variabel yang sedang diteliti yaitu implementasi sistem administrasi pembuatan akta kelahiran dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

Teknik pengumpulan data yaitu penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field work research*) yaitu observasi, metode wawancara (*interview*), dan penelitian dokumen. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, peneliti menggunakan pendekatan ini untuk mendapat gambaran yang menyeluruh tentang implementasi sistem administrasi pembuatan akta kelahiran dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

Sebagai instrument kunci dalam penelitian ini peneliti terjun langsung untuk melakukan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam di lapangan. Data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipasi, metode wawancara, dan metode dokumenter, dan triangulasi. Kemudian dianalisis dengan menggunakan analisa kualitatif dengan model interaktif dari Miles dan Huberman. Melalui analisa ini, hasil penelitian dideskripsikan atau diuraikan untuk memperoleh gambaran yang lengkap terhadap kondisi subjek penelitian. Kegiatan analisis terdiri dari pengumpulan data dan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan menyiapkan dan mengorganisasikan data (yaitu, data teks seperti transkrip, atau data gambar seperti foto) untuk analisis, kemudian mereduksi data tersebut menjadi tema melalui proses

pengkodean dan peringkasan kode, dan terakhir menyajikan data dalam bentuk bagan, tabel, atau pembahasan (Creswell, 2014:251). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kredibilitas data dan konfirmabilitas data untuk menguji keabsahan data.

DISKUSI

Pada penelitian ini akan dilakukan pembahasan yang merupakan rangkaian dari suatu penelitian ilmiah untuk mengetahui gambaran yang terjadi mengenai implementasi sistem administrasi pembuatan akta kelahiran dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya. Penulis akan membahas hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan.

Aspek Bukti Fisik (tangible) yang dilihat dari kecukupan sumber daya manusia, fasilitas sarana dan prasarana dalam mendukung proses pelayanan, dan kelengkapan tempat informasi yaitu adanya persyaratan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari kecukupan sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang akan melaksanakan tugas pelayanan pada masyarakat pada Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian masih kurang. Petugas pelayanan diberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bagiannya masing-masing. Agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien diharapkan petugas pelayanan dapat bekerja dengan baik dalam menjalankan tanggung jawab dan kewajibannya.

Fasilitas sarana sudah ada tetapi masih kurang memadai. Dibuktikan dengan adanya kursi di ruang tunggu yang belum sesuai dengan jumlah masyarakat yang banyak sehingga masih terlihat masyarakat yang berdiri pada saat menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Sarana pendukung lainnya yang telah ada seperti, meja pelayanan, komputer (PC), scanner, printer, dan kendaraan dinas. Sedangkan untuk prasarana terdapat ruang informasi untuk pengambilan formulir/blanko (*costumer service*), ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pegawai *back office*, ruang loket pengambilan akta kelahiran, ruang Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan ruang Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian.

Kelengkapan tempat informasi yaitu adanya persyaratan. Persyaratan untuk memperoleh pelayanan pelaporan kelahiran yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Surat Keterangan Kelahiran dari Rumah Sakit/Dokter/Bidan/Pilot/Nachoda
- b. Asli dan Fotokopi KK bagi penduduk
- c. Asli dan Fotokopi KTP Orang Tua/SKDS/Surat Keterangan Pelaporan Tamu
- d. Asli dan Fotokopi Surat Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua
- e. Asli dan Fotokopi Paspor bagi Orang Asing
- f. Surat Keterangan Kepolisian untuk anak yang tidak diketahui asal-usulnya
- g. Surat Keterangan dari lembaga sosial untuk kelahiran anak penduduk rentan.

Walaupun sudah jelas persyaratan yang diwajibkan dalam pembuatan Akta Kelahiran, tetapi dalam memberikan informasi tentang persyaratan kepada masyarakat belum sesuai yang diharapkan. Sesuai jawaban sumber data berikut ini:

Sumber Data 3:

“Kemaren saya sudah kesini dan sekarang kembali lagi karena kemaren ada yang kurang, dan saya tidak tahu persyaratannya karna tidak ada petunjuk persyaratannya”.

Hal tersebut dapat menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan menjadi berkurang. Akibat dari ketidakjelasan informasi tentang persyaratan dalam pembuatan Akta Kelahiran dapat mengakibatkan tidak efektifnya layanan yang diberikan.

Aspek Keandalan (reliability) yang dilihat dari adanya prosedur pelayanan yang jelas, kedisiplinan dalam pelayanan, dan keahlian petugas untuk memberikan layanan.

Prosedur pelayanan yang jelas, prosedur layanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti, serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Dalam hal ini telah terdapat prosedur dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Untuk kedisiplinan dalam menyelesaikan akta kelahiran masih belum disiplin. Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh beberapa orang yang mengurus Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya terlihat bahwa adanya keterlambatan penyelesaian dokumen Akta Kelahiran yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Daerah Kabupaten Jayawijaya Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Jayawijaya yaitu paling lama 7 hari kerja. Tidak adanya kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan yang disampaikan oleh petugas layanan.

Keahlian petugas untuk memberikan pelayanan dilakukan berdasarkan tata cara pengajuan permohonan pembuatan Akta Kelahiran yang ada di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya. Telah adanya standar operasioal prosedur yang digunakan dalam pemberian pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

Aspek Daya Tanggap (responsivines) yang diukur dengan sub indikator: standar pelayanan yang cepat dan tepat, kepastian jadwal pelayanan, dan petugas mendengar keluhan pelanggan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa penyelenggaraan standar pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran belum cepat dan belum tepat sesuai dengan hasil penyampaian sumber data. Sehingga dalam penyelenggaraannya masih tidak maksimal. Sesuai peraturan bahwa untuk pembuatan Akta Kelahiran membutuhkan waktu 7 hari kerja, bagi berkas pemohon yang sudah lengkap.

Kepastian jadwal pelayanan penerapannya sudah sesuai prosedur, sesuai dengan jam kerja pegawai. Dengan demikian untuk sub indikator kepastian jadwal pelayanan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Petugas kurang mendengarkan keluhan pelanggan terkait penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran. Diketahui bahwa keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan merupakan kritik yang membangun bagi perbaikan pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas pelayanan menyadari hal tersebut maka layanan yang diberikan akan maksimal dan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

Aspek Jaminan (assurance) diukur dengan sub indikator: petugas menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen, petugas menjamin tidak adanya biaya yang dipungut, Petugas menjamin kepastian waktu pemberian pelayanan.

Penyelesaian akta kelahiran yang seharusnya dapat diselesaikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari, ternyata waktu penyelesaiannya melebihi ketentuan. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa petugas belum menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa orang sumber data primer tentang pernyataan masyarakat terhadap pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya sebagai berikut:

Sumber Data 1:

“Akta Kelahiran diselesaikan dalam jangka waktu selama 1 bulan, untuk mengetahui apakah Akta Kelahiran sudah selesai dibuat, hampir tiap hari saya kesini namum Aktanya belum jadi”.

Sumber Data 2:

“Saya tinggal menunggu pengambilan Akta Kelahiran anak saya tapi selesainya tidak tahu kapan, karena tidak ada penjelasan terkait waktupenyelesaian”.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa setiap pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya tidak dikenakan atau tidak dipungut biaya. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa biaya pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran telah memenuhi kriteria kejelasan biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

Hasil penelitian tentang petugas menjamin kepastian waktu pemberian pelayanan dapat diketahui bahwa penyelenggaraan standar pelayanan pembuatan Akta Kelahiran mengenai waktu penyelesaiannya dalam pembuatan Akta Kelahiran sudah jelas. Bagi berkas pemohon yang sudah lengkap, penyelesaian dalam pembuatan Akta Kelahiran membutuhkan waktu 7 hari kerja. Jika persyaratan belum lengkap maka tidak bisa di selesaikan. Dengan demikian waktu penyelesaian telah memenuhi kriteria kepastian waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran, namun dalam penyelenggaraannya masih tidak maksimal.

Aspek Empati (empaty) diukur dengan indikator sebagai berikut: petugas melayani dengan sikap ramah, memperhatikan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun.

Dalam pemberian pelayanan, sikap petugas dapat dikatakan cukup ramah, walaupun masih ada petugas pelayanan yang kurang ramah terhadap masyarakat. Petugas pelayanan diharapkan bisa bekerja dengan baik agar bisa menjalankan tugas dan kewajibannya dengan efektif dan efisien.

Dari hasil penelitian tentang petugas memperhatikan kepentingan pelanggan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Sudah baik walaupun belum maksimal. Dengan demikian diperlukan peningkatan dalam memperhatikan kepentingan pelanggan.

Sesuai dengan jawaban sumber data bahwa sikap petugas dalam melayani bersikap sopan dan santun. Apabila hal tersebut dapat dipertahankan dan dilakukan oleh semua petugas pelayanan, maka masyarakat akan terkesan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya kepada masyarakat.

Faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
2. Tersedianya sarana pendukung seperti, meja pelayanan, komputer (PC), scanner, printer, dan kendaraan dinas. Sedangkan untuk prasarana terdapat ruang informasi untuk pengambilan formulir/blanko (*costumer service*), ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pegawai *back office*, ruang loket pengambilan akta kelahiran, ruang Kepala Bidang Pencatatan Sipil, dan ruang Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian. Adanya kelengkapan tempat informasi yaitu adanya persyaratan.
3. Telah terdapat prosedur dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Telah adanya standar operasional prosedur yang digunakan dalam pemberian pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.
4. Kepastian jadwal pelayanan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan.
5. Bagi berkas pemohon yang sudah lengkap, penyelesaian dalam pembuatan Akta Kelahiran membutuhkan waktu 7 hari kerja.
6. Petugas memperhatikan kepentingan pelanggan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Sikap petugas dalam melayani bersikap sopan dan santun.

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang akan melaksanakan tugas pelayanan pada masyarakat pada Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian masih kurang. Masih kurangnya sarana pendukung dalam hal ini kursi di ruang tunggu pelayanan. Petugas dalam memberikan informasi tentang persyaratan kepada masyarakat belum sesuai yang diharapkan.
2. Untuk kedisiplinan dalam menyelesaikan akta kelahiran masih belum disiplin. Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh beberapa orang yang mengurus Akta Kelahiran bahwa adanya keterlambatan penyelesaian dokumen Akta Kelahiran yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan berdasarkan peraturan yaitu paling lama 7 hari kerja. Tidak adanya kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan yang disampaikan oleh petugas layanan. Telah adanya standar operasional prosedur yang digunakan dalam pemberian pelayanan pembuatan Akta Kelahiran
3. Penyelenggaraan standar pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran belum cepat dan belum tepat sesuai dengan hasil penyampaian sumber data. Sehingga dalam

penyelenggaraannya masih tidak maksimal. Petugas kurang mendengarkan keluhan pelanggan terkait penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran.

4. Petugas belum menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Sistem Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Aspek Bukti Fisik (*tangible*)

Terkait penilaian sumber data primer bahwa bukti fisik yaitu sarana telah tersedia walau masih kurang memadai. Fasilitas prasarana telah tersedia. Petugas pelayanan yang akan melaksanakan tugas pelayanan pada masyarakat masih kurang. Petugas dalam memberikan informasi tentang persyaratan kepada masyarakat belum sesuai yang diharapkan.

2. Aspek Keandalan (*realibility*)

Dari jawaban sumber data primer diketahui bahwa telah ada prosedur dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Telah adanya standar operasional prosedur yang digunakan dalam pemberian pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Dalam menyelesaikan akta kelahiran masih belum disiplin. Tidak adanya kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan yang disampaikan oleh petugas layanan. Telah adanya standar operasional prosedur yang digunakan dalam pemberian pelayanan pembuatan Akta Kelahiran

3. Aspek Daya Tanggap (*responsivines*)

Penilaian yang diberikan oleh sumber data primer tentang kepastian jadwal pelayanan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Penyelenggaraan standar pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran belum cepat dan belum tepat. Petugas kurang mendengarkan keluhan pelanggan terkait penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran.

4. Aspek Jaminan (*assurance*)

Jawaban yang diberikan oleh sumber data primer yaitu petugas belum menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen.

5. Aspek Empati (*empaty*)

Terkait dengan aspek empati, jawaban dari sumber data primer bahwa petugas memperhatikan kepentingan pelanggan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Sikap petugas dalam melayani bersikap sopan dan santun.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James E, 1994, *Public Policy Making: An Introduction* 7² edition, Boston: Wadsworth
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Penelitian Suatu Pendekatan Prosedur Praktek*. Jakarta. Rhineka Cipta.
- Dimock & Dimock, 1992, *Administrasi Negara*, Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta
- Friedrich, Carl J, 1963, *Man and His Government*, New York: McGraw-Hill
- Hardiyansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta

- Indiahono, Dwiyanto, 2009, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*, Gava Media, Yogyakarta
- Kurniawan, Agung, 2005, *Trasformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta
- Moenir, A,S, 2005, *Manjemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi haksara, Jakarta
- Mulyadi, Deddy, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung
- Robbins, Stephen P, 1990, *Organization Theory, Structure, Design and Applications*, Third Edition, Prentice-Hall International, Inc. United States of America.
- Santoso, Anggi, Yoan et.al, 2015, *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember 2015, Volume 1, Nomor 1 : 1-16
- Sari, Liana, Icca, 2016, *Penyelenggaraan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*, eJournal Asministrasi Negara, Volume 4, Nomor 2, 2016 : 2711 - 2725
- Siagian, P. Sondang, 1994, *Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sinambella, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan,dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Thoha, Mifthah, 1992, *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Edisi Kelima
- Waldo, Dwight, 1996, *Pengantar Studi Public Administration*, Bumi Aksara, Jakarta
- Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A.and Berry, Leonard L, 1990, *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations*, New York: The Pree Press