

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN SUBANG**

Oleh :

Tepi Peirisal

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang
teypei@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang. Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengkaji mengenai Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan objek penelitian serta menggali informasi yang dibuthkan sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya. Informan Kunci (*Key Informan*) adalah :Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, Sedangkan informan utama adalah : Kabid Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Data dan Dokumentasi Pencatatan Sipil, sedangkan yang menjadi informan tambahan adalah : masyarakat yang mengajukan pembuatan Akta Kelahiran. Metode analisis dalam penelitian ini meliputi empat yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Verifikasi (Menarik Kesimpulan).

Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa 1) Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang selama ini menunjukkan hasil yang belum optimal karena: a) Waktu yang diperlukan, b) Prosedur pelayanan, c) Masih adaya pemanfaatan jasa calo oleh masyarakat. 2) Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat cukup baik, tapi terkadang dikarenakan jumlah pendaftar pembuat akta kelahiran terlalu banyak membuat para pegawai menjadi kurang ramah dalam memberikan pelayanannya. 3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang masih kekurangan pegawai untuk membantu proses penyelesaian pelayanan akta kelahiran. 4) Pelayanan akta kelahiran belum tepat sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, karena masih banyak penilaian yang kurang memuaskan dari masyarakat penerima layanan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas. 5) Dinas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan jemput bola dengan datang ke desa-desa, membuat Akta Kelahiran dengan program satu hari pelayanan beres. Tapi pada kenyataannya program tersebut tidak efektif karena jumlah sumber daya manusia yang menangani pelayanan Akte Kelahiran terbatas. 6) Hak asasi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk. 7) Biaya pembuatannya gratis tidak ada sanksi atau denda seperti yang sekarang diberlakukan, sehingga dengan prosedur yang rumit menyebabkan waktu pengurusan yang lama dan pada akhirnya mengharuskan masyarakat untuk membayar biaya yang tidak bisa dikatakan murah. 8) Produk akta kelahiran yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sudah baik dan minim terjadi kesalahan..

ABSTRACT

This study examines and analyzes the Birth Certificate Service Quality Development at the Office of Population and Civil Registration Subang . The research approach used to assess the Quality of Service Creation Birth Certificate at the Office of Population and Civil Registration Subang Regency is a qualitative approach to research procedures that describe the facts and explain the object of research and digging dibuthkan information in accordance with the reality as it is. Key Informants are: Head Office of Population and Civil Registration Subang district, while key informants are: Civil Registration and Sector Head of Section Head of Civil Registration Data and Documentation, while additional informants are : people who proposed the creation of Birth Certificate. The method of analysis in this study included four namely data collection, data reduction , Data Presentation , and Verification (Interesting Conclusions).

The results of the study suggests that 1) Birth Certificate Services in the Department of Population and Civil Registration Subang district so far has shown that the results have not been optimal because : a) the time required, b) Procedure of service, c) Still Adaiah utilization of services by the public brokers. 2) hospitality employees in serving the community quite well , but sometimes due to the number of applicants birth certificate maker made too many employees become less friendly in providing services. 3) Department of Population and Civil Registration Subang Regency is still short-staffed to assist in the completion of a birth certificate of service. 4) birth certificate has not been proper service in accordance with the wishes and expectations of the community, because there are many unsatisfactory assessment of the receiving community services related to the quality of services provided Office. 5) Department provides services to the community by coming to pick up the ball with the villages, make a birth certificate with a day care program gone wrong . But in fact the program was not effective because of the amount of human resources to handle limited Birth Certificate services. 6) Human rights of every person to get the administration services in the field of population , increased population awareness . 7) The cost of making a free no sanctions or penalties as are now in force, so that the complicated procedure led to a long processing time and eventually require people to pay the cost of which can not be said to be cheap. 8) Product birth certificate that was created by the Office of Population and Civil Registration Subang Regency is good and minimal error occurs.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi dan lembaga mempunyai beberapa tahapan perkembangan yang berbeda sehingga hanya organisasi dan lembaga yang tangguh dan cepat tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan yang akan terus bertahan. Seperti halnya Pemerintah Kabupaten Subang sebagai salah satu lembaga non profit milik pemerintah yang berusaha terus maju, berkembang dan selalu tanggap terhadap perubahan jaman dengan meningkatkan penyelenggaraan tata pemerintahan kota yang baik melalui berbagai kebijakan, strategi dan aktivitas berkualitas bagi masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan layanan publik menjadi makin kuat dan tak terhindarkan seiring dengan terjadinya reformasi politik yang telah mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan semakin sadar akan haknya untuk memperoleh tata pemerintahan yang lebih baik. Semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di masa sekarang, komitmen Negara untuk memberikan pelayanan yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari prinsip hak asasi manusia dan warga negaranya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mengingat akan pentingnya peran layanan dalam suatu organisasi maka setiap organisasi publik terutama yang berkaitan dan berhadapan langsung dengan masyarakat hendaknya perlu selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah suatu derajat atau tingkat kesempurnaan dari suatu barang atau jasa pelayanan yang diberikan kepada seseorang dalam rangka memenuhi kebutuhan atau melebihi harapannya. Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan yaitu mencapai kepuasan yang maksimal. Pelayanan dan kepuasan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena dengan adanya kepuasan maka pihak yang terkait dapat saling mengoreksi mengenai pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik atau buruk.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan

untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga, dan hak-hak sipil lainnya. Sertifikasi tanah menjamin kepastian dan melindungi hak kepemilikan warga terhadap properti. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang menangani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh 3 pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut salah satunya adalah pelayanan terhadap kelahiran yaitu pembuatan akta kelahiran yang mana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang, dan juga akta kelahiran ini berguna untuk keperluan anak nanti, misalnya syarat untuk mendaftarkan anak ke sekolah dan sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut. Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak langsung membuat semua masyarakat merasa harus membuat akta kelahiran sehingga dibutuhkan juga motivasi atau dorongan yang diberikan kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya akta kelahiran dan segera membuat akta kelahiran tersebut.

Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang menyangkut hubungan antarindividu, individu (seseorang) dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok. Tanpa adanya interaksi sosial maka tidak akan

mungkin ada kehidupan bersama. Proses sosial adalah suatu interaksi atau hubungan timbal balik atau saling mempengaruhi antar manusia yang berlangsung sepanjang hidupnya didalam masyarakat. Menurut Soekanto (2006 : 14), proses sosial diartikan sebagai cara-cara berhubungan yang dapat dilihat jika individu dan kelompok-kelompok sosial saling bertemu serta menentukan sistem dan bentuk hubungan sosial.

Dari uraian di atas ada suatu realita menjadi isu aktual bahwa di masyarakat sampai saat ini ada suatu keraguan dan kecemasan dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya mengalami penurunan. Pelayanan publik bahkan dinilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Subang merupakan instansi pemerintah yang tugas dan fungsinya memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik, benar dan memuaskan.

Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal seharusnya pemerintahan merupakan pelayan publik yang hadir untuk melayani dan mengatur masyarakat secara adil dan merata.

Pelayanan dapat menjadikan suatu alat bantu untuk meningkatkan kualitas, kualitas hasil produk berupa jasa (*service*) sangat tergantung pada tenaga manusia dan sedikit sekali tergantung kepada tenaga mesin. Dalam pelayanan pembuatan akte ini sangat membutuhkan peran dari sumber daya manusia yaitu Dinas itu sendiri, yang berperan aktif dalam pelayanan konsumen. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan kepada pengguna, salah satunya adalah sumber daya manusia yang terdidik, terlatih, dan memiliki perilaku pribadi yang luhur.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Subang memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk dan

pencatatan sipil. Salah satu pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Subang adalah pelayanan pencatatan kelahiran (kutipan akta kelahiran).

Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk akta otentik, yang berarti mempunyai kedudukan sangat penting sekali dalam hal pembuktian suatu peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat.

Apabila kita lihat di Negara Indonesia maka yang berhak mengeluarkan akta kelahiran seseorang adalah Lembaga Catatan Sipil, hal ini dapat kita lihat bahwa salah satu fungsi Kantor Catatan Sipil adalah menyelenggarakan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, ini terdapat dalam pasal 5 ayat (2) Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983. Setelah ditetapkannya Keputusan Presiden tersebut maka setiap peristiwa kelahiran yang ada di tengah-tengah keluarga hendaknya perlu didaftarkan ke Catatan Sipil untuk mendapatkan akta kelahiran.

Akta kelahiran itu dapat membuktikan bahwa orang tersebut telah mencapai umur tertentu sebagaimana ditentukan oleh undang-undang agar ia dapat melakukan suatu perbuatan hukum tertentu, misalnya Perkawinan. Akta kelahiran dapat pula dijadikan jati diri atau membuktikan dirinya, jati diri itu dapat diperoleh sebab suatu akta akan mencantumkan dengan jelas tentang hari, tanggal, bulan, dan tahun kelahiran serta ditegaskan pula nama orang tuanya yang melahirkan.

Dalam pasal 42 Undang-undang nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan disebutkan bahwa "Anak yang sah adalah anak yang dilahirkan dalam atau akibat perkawinan yang sah" 1 sedangkan anak di luar kawin dirumuskan: 1) Anak yang dilahirkan di luar perkawinan hanya mempunyai hubungan perdata dengan ibunya, 2) Kedudukan anak tersebut selanjutnya akan diatur dalam peraturan Pemerintah.

Ada beberapa faktor yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kurang memuaskan. Selain dari faktor fasilitas yang kurang memadai, faktor SDM juga terkadang menjadi faktor yang

menyebabkan kurang memuaskannya pelayanan dari instansi pemerintah.

Beberapa kasus yang terjadi dalam pelayanan publik yang sering dialami oleh masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan surat izin atau surat tertentu, biaya yang tidak jelas sehingga menimbulkan praktek pungli, dan pelayanan yang sulit diakses. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari instansi pemerintah masih rendah.

Salah satu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sering mengalami permasalahan ialah dalam pembuatan Akte Kelahiran. Kelahiran yang terjadi di masyarakat wajib di laporkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat untuk mendapatkan Akte Kelahiran. Namun masih banyak masyarakat yang menunda-nunda untuk mengurus Akte Kelahiran anak mereka. Publik tidak ingin direpotkan dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus akte kelahiran sehingga publik membayar lebih untuk dimudahkan dalam pembuatan akte kelahiran.

Selain itu hal yang dijumpai dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran adanya perbedaan pelayanan yang diberikan bagi beberapa masyarakat. Beberapa masyarakat dapat dengan mudah mengurus akte kelahiran tanpa harus mengantri atau pun memenuhi setiap syarat yang ada, sedangkan yang lain diharuskan untuk melengkapi setiap persyaratan yang ada dan harus mengantri lama untuk dapat mengurus akte kelahiran. Selain itu dalam pengurusan akta kelahiran tidak ada keterbukaan mengenai biaya yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran sehingga menimbulkan praktek pungli yang diatas namakan untuk biaya administrasi.

Pelayanan yang tidak berkualitas tersebut mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berkurang. Hal ini mengakibatkan masyarakat malas berurusan dengan sistem pemerintahan. Masyarakat hanya akan memperbaharui surat-surat penting mereka hanya pada saat mereka membutuhkan saja. Dan hal ini mengakibatkan data-data yang dimiliki pemerintah kurang valid, padahal data-data tentang kependudukan sangat penting digunakan sebagai sumber informasi dalam pemerintahan. Informasi yang dibuthkan sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dalam perilaku yang dapat diamati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk

METODE

Bentuk yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan demikian penelitian ini menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan objek penelitian serta menggali

mendapatkan data-data berdasarkan keadaan yang ada, hasil wawancara langsung dengan informan dan dari dokumen-dokumen yang ada (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2000:3). Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini, karena pada umumnya permasalahannya belum jelas, holistik, dinamis, dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut diperoleh dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti test, kuesioner. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori

HASIL DAN PEMBAHASAN

Negara Indonesia yang merupakan negara hukum, sudah sepatutnya memiliki masyarakat yang sadar hukum pula salah satu wujud kesadaran masyarakat Indonesia terhadap hukum ialah dengan menyadari berapa penting dan perlunya seseorang memiliki bukti tertulis dalam menentukan status orang tersebut atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang selalu ada dalam perjalanan hidup manusia, antara lain; peristiwa perkawinan, peristiwa kelahiran, peristiwa pengakuan atau pengesahan anak, peristiwa perceraian dan dengan mendaftarkan peristiwa atau kejadian itu pada Lembaga Catatan Sipil yang berbentuk Akta Catatan Sipil. Hal tersebut sangat sesuai dengan aturan hukum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk pada pasal 3 dan pasal 5 yang pada intinya menyebutkan bahwa setiap penduduk dan penduduk sementara wajib mendaftarkan dan mencatatkan setiap peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian yang tercantum di dalam Akta Pencatatan Penduduk.

Demi kelangsungan hidup manusia yang lestari dan seimbang, maka manusia itu membentuk keluarga dengan terlebih dahulu mengadakan perkawinan lalu, keluarga yang baru dibentuk itu akan dimungkinkan kelahiran anak yang diharapkan sebagai akibat dari perkawinan mereka, dan anak yang lahir inilah yang disebut sebagai penerus generasi dari orang tuanya. Peristiwa kelahiran itu perlu mempunyai bukti yang tertulis dan otentik berupa Akta Kelahiran untuk membuktikan identitas seseorang yang pasti dan sah oleh Lembaga Catatan sipil.

Anak adalah amanah dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, dimana dalam dirinya melekat harkat dan martabat sebagai manusia seutuhnya.

(Sugiyono, 2010 :399). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan kunci dan informan utama yaitu sebagai berikut: Informan Kunci (*Key Informan*) adalah :Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang. Pedoman wawancara mendalam disusun menggunakan pertanyaan terbuka, berisi tentang garis-garis besar atau pokok-pokok yang akan ditanyakan sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil wawancara direkam menggunakan *alat perekam*, selanjutnya dilakukan koding untuk pengelompokan data.

Anak juga merupakan tunas, potensi dan generasi muda penerus cita-cita hidup keluarga khususnya, dan masyarakat umumnya serta memiliki peran strategis dalam menjamin kelangsungan kehidupan di masyarakat.

Agar setiap anak mampu memikul tanggung jawab tersebut, maka anak perlu mendapat kesempatan yang seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara optimal baik fisik maupun mental. Penting juga adanya perlindungan untuk anak serta memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-haknya yang jauh dari segala bentuk diskriminasi.

Kelahiran seorang anak di tengah-tengah keluarga, tentu akan memberi kebahagiaan tersendiri bagi keluarga tersebut. Kehadiran anak sebagai anggota keluarga yang baru, menjadi bagian dari tanggung jawab orang tua untuk mendidik anak tersebut menjadi orang yang berguna. Satu hal paling penting lainnya, yang harus dipikirkan oleh orang tua setelah kelahiran anaknya adalah membuatkan akta lahir bagi anaknya. Persoalan ini terkadang sering terlupakan oleh orang tua. Padahal selaku warga negara, kelahiran seorang anak haruslah tercatat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pencatatan ini dilakukan dengan prosedural tertentu dan diarsipkan dalam lembaran yang dikenal dengan nama Akta Kelahiran. Akta kelahiran ini merupakan awal dari pencatatan terhadap diri seseorang di mata hukum di Indonesia.

Dalam Pasal 27 (1) Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Selanjutnya, Pasal 27 (2) menyebutkan bahwa berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat

Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

Bagi seorang anak, akta kelahiran merupakan bukti bahwa orang tua secara hukum sudah memenuhi tanggungjawabnya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap anak. Hal ini sesuai dengan isi Pasal 5 Undang-undang No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang menyebutkan bahwa "setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan".

Secara psikologis, keberadaan akta kelahiran bagi seorang anak akan memiliki arti yang sangat penting. Apabila anak akan didaftarkan pada sebuah sekolah, maka syarat utamanya harus disertakan akta lahir. Jika akta lahir tidak ada, anak tersebut akan kesulitan untuk terdaftar pada sekolah. Oleh karena itu setiap orang tua harus memiliki kesadaran membuat akta lahir bagi anaknya.

Peristiwa pengakuan anak tidak dapat dilakukan secara diam-diam tetapi harus dilakukan dimuka Pegawai Pencatatan Sipil, dengan pencatatan dalam akta kelahiran anak tersebut atau dalam akta perkawinan orang tuanya atau dapat juga dalam akta tersendiri dari Pegawai Pencatatan sipil. Untuk mendapatkan pengakuan anak tersebut terlebih dahulu si anak harus mempunyai akta kelahiran.

Lembaga Catatan Sipil merupakan lembaga yang bertujuan untuk memungkinkan pencatatan yang selengkap-lengkapnyanya dan oleh kerennanya memberikan kepastian sebenar-benarnya tentang kejadian atau peristiwa. Semua kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa tersebut dibukukan sehingga baik yang bersangkutan sendiri maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti tentang kejadian-kejadian tersebut, karena mungkin juga ada orang ketiga mempunyai kepentingan untuk mengetahui tentang perkawinan, kelahiran, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, kematian dan pergantian nama.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, dimana salah satu tugas organisasi ini adalah menerbitkan Akta Kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Subang. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Akta Kelahiran merupakan hak identitas seseorang sebagai perwujudan Konvensi Hak Anak (KHA) dan UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Akta Kelahiran merupakan simbol pengakuan negara

dan orang tua terhadap keberadaan seorang anak, sehingga dengan memiliki akta kelahiran seorang anak akan terjamin hak-haknya, baik terhadap negara maupun orang tuanya.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang maka sesuai teori Kinerja Pelayanan Publik menurut pendapat Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) yaitu dengan ukuran yang komprehensif untuk serqual sector publik adalah sebagai berikut : 1) *Tangibles* (bukti fisik), 2) *Reliability* (kepercayaan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap), 4) *Assurance* (jaminan) dan 5) *Empathy* (empati).

Langkah pertama kita akan melihat analisis dari sejauhmana Kemudahan dalam Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang.

Tangibles (Bukti Fisik)

Tampilan fisik dari sebuah pelayanan merupakan kesan pertama yang akan muncul di benak pelanggan. Saat persepsi atau kesan negatif tercipta, maka akan sulit sekali dirubah. Pelanggan potensial terlanjur membentuk opini buruk tentang pelayanan yang diberikan sebelum melangkah masuk.

Fasilitas pendukung pelayanan publik seperti prasana dalam pembuatan akta kelahiran masih kurang memadai, pihak dinas belum menyediakan fasilitas tersebut dengan baik. Ruang tunggu yang disediakan untuk pemohon masih kurang luas. Permasalahan lain yang dihadapi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang mengenai peralatan penunjang pekerjaan yang kurang lengkap dan canggih, seperti computer sebagai alat perekaman elektronik yang digunakan untuk merekam akta kelahiran.

Fasilitas lain yang menghambat proses pelayanan yaitu kondisi printer yang sudah lama dan sering dipakai terkadang macet saat sedang digunakan. Selain itu, walaupun sekarang sudah tersedia mobil keliling pelayanan akta kelahiran dan KTP, namun karena keterbatasan jumlah unitnya dan sering terjadi gangguan jaringan maka pelayanan tersebut masih belum maksimal.

Fasilitas pelayanan yang kurang lengkap ini membuat proses pelayanan menjadi lamban sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan

Pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena sudah menjadi peran pemerintah sebagai abdi rakyat dan abdi Negara

yang baik. Melalui kebijakan yang ditetapkan, pemerintah berupaya memberikan sesuatu yang maksimal dalam rangka penyelenggaraan kehidupan bernegara yang berorientasi pada kemakmuran dan keseimbangan rakyatnya. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di Kabupaten Subang dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Subang. Menjelaskan tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang yang salah satunya berkenaan dengan menyediakan dokumen kependudukan dan formulir untuk pencatatan sipil, yakni dalam pembuatan Akta Kelahiran. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Bagaimanapun, tidak dapat dipungkiri, warga negara khususnya penduduk Kabupaten Subang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, khususnya pada Akta Kelahiran. Masyarakat perlu mendapat pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Salah satu cara untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan di bidang pencatatan sipil khususnya. Permasalahan akan pentingnya Akta Kelahiran perlu mendapat perhatian khusus dari pemerintah, mengingat pesatnya pertumbuhan penduduk di Kabupaten Subang yang besar dampaknya bagi tertibnya pencatatan administrasi, khususnya di Kabupaten Subang. Berdasarkan fenomena yang ada dapat diketahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

Berikut wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, bahwa : “Memang untuk sekarang ini, kami di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang untuk pengadaan fasilitas

penunjang pembuatan akta kelahiran masih dirasa kurang memadai terutama sempitnya ruang tunggu bagi para pembuatan akta maupun KTP sehingga tidak nyaman bagi masyarakat yang datang. Mengenai fasilitas computer dan printer dirasa memang masih kurang memadai ditambah seringnya error jaringan dan ketidak validan data serta kerusakan printer sehingga tidak bisa mencetak akta kelahiran”. (Wawancara, 5 Februari 2018).

Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Subang membenarkan bahwa fasilitas penunjang pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang memadai terutama computer dan printer serta jaringan internet masih sering ada hambatan baik kerusakan computer dan printer maupun jaringan internet yang sering error sehingga mengakibatkan terhambatan proses percetakan akta kelahiran.

Bukti fisik dari fasilitas sarana dan prasarana penunjang seperti computer, printer dan jaringan internet merupakan sarana alat yang vital disamping data rekam kependudukan. Hal tersebut perlu adanya perhatian khusus mengenai pengadaan barang tersebut untuk lebih ditambah atau diperbanyak serta perawatan yang baik serta berkelanjutan.

Sedangkan menurut Kasie Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, bahwa : “Petugas kami akan selalu berusaha bekerja melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan standar operasional dan tujuannya, segala upaya telah dilakukan guna memuaskan masyarakat. Kami selalu memberikan arahan ataupun prosedur jikalau ada hambatan atau permasalahan dalam pembuatan akta kelahiran” (Wawancara, 5 Februari 2018).

Sedangkan menurut Kasie Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan memberikan pelayanan dengan cara yang ramah, sopan dan bijaksana. Sifat tersebut setidaknya memberikan bukti nyata bahwa para pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu masyarakat yaitu srd. Solihin warga Karang Anyar Subang seseorang yang akan membuat Akte Kelahiran anaknya tentang bagaimana fasilitas yang ada di ruang tunggu pembuatan Akta Kelahiran, bahwa : “Fasilitas yang ada di

sini cukup baik, namun apabila pendaftar pembuat akte kelahiran terlalu banyak, maka ruang tunggu menjadi tidak nyaman karena kurangnya tempat untuk duduk”. (Wawancara, 5 Februari 2018).

Masyarakat sebagian besar merasa kurang puas dengan keadaan fasilitas ruang tunggu bagi pembuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang karena tempat duduk yang tersedia sedikit dan ruangnya pun tidak luas.

Kenyamanan para pemohon perlu diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena dengan kenyamanan pelayanan yang diberikan atau yang disediakan akan memuaskan para pemohon pembuat akta kelahiran yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Penyediaan lahan atau tempat ruang tunggu yang luas dan nyaman bagi para pembuat akta kelahiran atau KTP, sehingga tidak lagi ada pemohon yang sambil menunggu proses pembuatan akta / KTP sambil berdiri sehingga tidak nyaman.

Hal serupa disampaikan oleh salah seorang warga Cigadung Subang yang akan membuat Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, bahwa : “Fasilitas kerja yang ada di Bagian Pembuatan Akta Kelahiran belum memenuhi standar kerja, kondisinya masih seperti ini saja, seharusnya fasilitasnya itu nyaman, aman, lancar dan sukses yang dirasakan oleh para pembuat Akta Kelahiran”. (Wawancara, 12 Februari 2018). Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, bahwa pemerintah khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten Subang sebaiknya memperhatikan fasilitas kerja, sarana dan prasarana pada Bagian Pembuatan Akta Kelahiran, karena dengan fasilitas yang sudah memadai maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkat dan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya Bagian Pembuatan Akta Kelahiran.

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, dalam pemberian pelayanan. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam (*intern*) maupun keluar (*ekstern*), maka ia harus diketahui dan dipahami oleh orang-orang yang berkepentingan, baik masyarakat atau aparat pemerintahan tersebut. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan, dari

standar pelayanan publik, maupun standar pelayanan yang ada di Dinas terkait.

Memperhatikan permasalahan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang perlu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan serta mengambil langkah-langkah konstruktif agar dapat tercipta pelayanan yang lebih baik dan menjamin kepuasan warga masyarakat. Adapun langkah mendasar yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam proses pelayanan Akta Kelahiran. Selain itu perlu pula dicermati intensifikasi petugas dalam melaksanakan tugas, kompetensi petugas pelaksana, sarana atau fasilitas yang digunakan dan kesopanan atau keramahan petugas terhadap masyarakat dalam menunjang pelayanan. Faktor-faktor tersebut merupakan sebagian determinan penting untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan, namun semua itu tetap sangat bergantung pada konsistensi dan komitmen petugas pelaksana.

Agar pelayanan akta kelahiran dapat dimaksimalkan sangat dibutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang menunjang serta data yang valid yang telah terekam datanya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan konkrit dengan mengadakan pendataan kependudukan dengan cara serentak di Kabupaten Subang. Untuk menjamin kevalidan data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang diperlukan :

1. Penyediaan lahan atau tempat ruang tunggu yang luas dan nyaman bagi para pembuat akta kelahiran atau KTP, sehingga tidak lagi ada pemohon yang sambil menunggu proses pembuatan akta / KTP sambil berdiri sehingga tidak nyaman.
2. Penerapan sistem database yang memadai, bahwa adanya upaya untuk membangun sistem database agar sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga dapat mengakses semua kebutuhan data kependudukan yang diperlukan.
3. Penyediaan sistem online dan offline, sistem online dan offline ini berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penulisan posisi dokumen pada setiap proses, serta biaya dan waktu pengurusan dokumen.

4. Penambahan alat seperti computer dan printer perlu penambahan guna menunjang cepatnya proses pelayanan.

Para petugas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang telah memiliki kehandalan yang baik dalam melayani para pemohon sebab telah memiliki pengetahuan yang baik akan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai pembagian kerja yang diberikan oleh pimpinan, memiliki kedisiplinan kerja yang tinggi, mampu berperilaku ramah dan sopan terhadap masyarakat pemohon dan telah memperoleh pembekalan atau pelatihan sehubungan dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan juga tidak boleh diabaikan, dimana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya harus memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang berdasarkan temuan penelitian telah ditunjang dengan sarana atau fasilitas operasional pelayanan yang memadai sesuai harapan masyarakat.

Reliability (Kepercayaan)

Kehandalan merupakan salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi harapan publik. Pelayanan akta kelahiran mengalami keterlambatan proses pelayanan yang dialami secara langsung pada bagian pengambilan akta kelahiran. Sikap ketidakdisiplinan tersebut terjadi karena pegawai pada bagian pengambilan akta kelahiran tidak segera melakukan proses pemanggilan pemohon padahal berkas-berkas akta kelahiran sudah siap untuk diambil atau dibagikan kepada pemohon

Dalam Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan

dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan Nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis dibidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Memperhatikan arti penting data kependudukan maka kegiatan registrasi penduduk ini erat kaitannya dengan penerbitan akta catatan sipil.

Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari pelayanan publik, Akta merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan catatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati No. 07 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang mengenai prosedur pembuatan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang sebagai berikut :

Pencatatan kelahiran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden RI No.25 tahun 2008 pasal 52 ayat 2, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa;

1. Surat Kelahiran dari Dokter / Bidan / Penolong Kelahiran;
2. Nama dan Identitas Saksi Kelahiran;
3. Kartu Keluarga Orang Tua;
4. Kartu Tanda Penduduk Orang Tua;

5. Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan Orang Tua;

Sedangkan pencatatan kelahiran Orang Asing sebagaimana dimaksud dalam pasal 51 ayat 2, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa;

1. Surat Kelahiran dari Dokter / Bidan / Penolong Kelahiran;
2. Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan Orang Tua;
3. KK dan KTP Orang Tua bagi Pemegang Izin Tinggal Tetap;
4. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Tua bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas; dan/atau
5. Paspor bagi pemegang Izin Kunjungan.

Agar pelayanan dapat berjalan lancar, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus mengerti akan prosedur pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pegawai dan masyarakat akan lebih memahami prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Kelahiran bagaimana membuat nyaman dan percaya pada kinerja para pegawainya : “Petugas kami akan selalu berusaha bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur dan tujuannya dalam melayani pembuatan Akta Kelahiran, segala upaya telah dilakukan guna memuaskan masyarakat. Kami akan selalu ramah dan responsive bila para pemohon pembuatan akta kelahiran banyak kekurangan syarat dan akan tanggap untuk membantu memberi informasi kekurangannya dan tidak mempersulit, sehingga pemohon akan terbantu dan menjadi mudah dalam pembuatan akta kelahirannya.” (Wawancara, 5 Februari 2018). Untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang masih kekurangan pegawai untuk membantu proses penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Hal ini bisa mengakibatkan penyelesaian yang sedikit terlambat dari ketentuan yang berlaku karena jumlah permohonan akta kelahiran yang masuk

tidak seimbang dengan jumlah SDM yang tersedia.

Status Kepegawaian pada Bidang Pencatatan Sipil khususnya pada bagian pelayanan Akta Kelahiran masih didominasi oleh para pegawai yang statusnya masih tenaga Sukwan, sehingga mereka dalam bekerja tidak fokus karena memikirkan status mereka, ditambah lagi dalam Tes Penerimaan CPNS pada kategori 2 banyak yang tidak lolos, sehingga terjadi kegelisahan pada pegawai tersebut.

Menurut Awisah warga Cikaum yang sedang membuat Akta Kelahiran anaknya, bahwa : “Saya karena kurang informasi mengenai persyaratan yang harus dibawa dalam pembuatan Akta Kelahiran, saya mesti bolak balik Subang Cikaum untuk mengambil berkas syarat yang kurangnya. Proses dan prosedurnya harus diperhatikan kalau pembuatan Akta Kelahiran ingin cepat” (Wawancara, 12 Februari 2018).

Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat mengenai mudahnya dalam pembuatan akta kelahiran, aparaturnya pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang sudah berusaha untuk memberikan kinerjanya dengan melaksanakan pelayanan prima. Beberapa kinerja yang telah dilaksanakan diantaranya penyebarluasan informasi melalui sosialisasi tentang proses dan tata cara pembuatan akta kelahiran. Prosedur yang harus dijalani sesuai dengan standar operasional dalam pembuatan akta kelahiran. Informasi yang diberikan sudah jelas sehingga banyak para pemohon pembuatan akta kelahiran dirasa terbantu. Namun bagi masyarakat yang tidak mengerti dan mengetahui informasi proses dan tata cara prosedur pembuatan akta kelahiran maka petugas akan memberikan arahan dan petunjuk memberitahukan secara langsung dengan ramah dan sopan kepada masyarakat tentang persyaratan yang harus dilengkapi dalam pembuatan akta kelahiran tersebut.

Hal diatas diperkuat oleh pernyataan Kepala Bidang Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, yaitu : Bagi masyarakat Subang, kami telah memberikan arahan dan pedoman ke desa-desa dengan sosialisasi tentang proses dan prosedur tentang pembuatan Akta Kelahiran maupun KTP, syarat apa saja yang harus dipersiapkan dan bagaimana cara pembuatannya bila pergi ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil” (Wawancara, 5 Februari 2018). Bahwa ketentuan-ketentuan yang ada dalam pelayanan

pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, sudah sederhana dan tidak rumit lagi bagi masyarakat yang sudah mengerti tentang ketentuan yang ada. Sebenarnya agar tidak ada kebingungan bagi masyarakat yang kurang mengerti dengan prosedur yang sudah ditetapkan, maka aparatur pelayanan perlu menjelaskan secara rinci kepada pemohon selaku masyarakat yang membuat akta kelahiran tersebut.

Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Data dan Dokumentasi Pencatatan Sipil menanyakan tentang bagaimana fasilitas kerja yang ada di bagian pembuatan Akta Kelahiran sudah memenuhi standar kerja?. “Petugas kami akan selalu berusaha bekerja melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan standar operasional dan tujuannya, segala upaya telah dilakukan guna memuaskan masyarakat. Kami selalu memberikan arahan ataupun prosedur jikalau ada hambatan atau permasalahan dalam pembuatan akta kelahiran” (Wawancara, 5 Februari 2018). Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, dalam pemberian pelayanan. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam (*intern*) maupun keluar (*ekstern*), maka ia harus diketahui dan dipahami oleh orang-orang yang berkepentingan, baik masyarakat atau aparat pemerintahan tersebut. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji-janji pelayanan, dari standar pelayanan publik, maupun standar pelayanan yang ada di Dinas terkait.

Hasil pengamatan pada objek penelitian tentang pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang selama ini menunjukkan hasil yang belum optimal karena beberapa faktor sebagai berikut : 1) Waktu yang diperlukan untuk pelayanan Akta Kelahiran relatif lama akibat jalur birokrasi pelayanan Akta Kelahiran yang harus dilalui, 2) Prosedur pelayanan Akta Kelahiran yang berbelit-belit atau rumit, 3) Masih adanya pemanfaatan jasa calo oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan Akta Kelahiran untuk menghindari lamanya dan banyaknya persyaratan pembuatan Akta Kelahiran.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Aparatur pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan

dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif.

Prinsip-prinsip pelayanan yang diberikan kepada pemohon pelayanan akta kelahiran belum dipenuhi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

Manusia merupakan unsur yang penting dalam suatu proses pengolahan data, karena manusia merupakan unsur penggerak dan pelaksana dimana dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud memiliki potensi yang handal. Potensi yang handal tersebut dapat dilihat berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

Kriteria yang diperlukan adalah mereka yang ahli di bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalkannya serta ahli dalam bidang administrasi karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputer.

Dibutuhkannya aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang yang sudah memenuhi syarat agar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan, dan kemampuan sesuai dengan yang apa diharapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang yang bisa memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang haruslah yang mempunyai potensi atau kemampuan yang baik untuk memenuhi permintaan dan pelayanan masyarakat yang begitu banyak seperti halnya dalam pembuatan akta kelahiran yang setiap tahunnya pasti mengalami kenaikan dalam jumlah kelahirannya. Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran dengan menanyakan apakah pegawai yang terlibat sudah sopan, ramah, profesional dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. “Saya melihat dan merasakan sendiri keramahan dan kesopanan pegawai. Mereka memberi informasi dengan jelas sehingga mudah saya mengerti sehingga saya merasa nyaman. Bahkan ketika saya masuk ruangan dan menuju meja receptionis, petugas langsung menanyakan apa yang menjadi keperluan saya”. (Hasil wawancara dengan Bapak Turiman, 12 Februari 2018). Dari hasil

wawancara diatas, bahwa pegawai sudah cukup ramah dan profesional dalam memberi pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang mau tidak mau harus memperkerjakan pegawai yang memang layak untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling strategis dalam organisasi. Karena itu pemberdayaan sumber daya manusia merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh dalam organisasi. Jika kebutuhan sumber daya manusia atau aparatur terpenuhi sesuai dengan yang dipersyaratkan dan mempunyai kemampuan yang dibutuhkan, maka pelayanan yang diberikan pun akan jauh lebih baik dalam memberikan kepuasan dan memberikan hasil yang maksimal bagi masyarakat.

Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang berpendapat bahwa sumber daya manusia yang bisa melayani masyarakat memang harus tanggap dalam setiap permohonan yang masuk : ”Aparatur yang dipersyaratkan yaitu orang yang harus tanggap untuk membantu masyarakat dalam permohonan dibuatkan akta kelahiran. Dengan ketanggapan maka pelayanan atau pembuatan akta kelahiran pemohonpun akan cepat juga sehingga masyarakat puas atas pelayanan yang kita berikan dan tidak mengeluh” (Wawancara, 5 Februari 2018). Dari hasil wawancara tersebut dapat diambil garis besarnya bahwa Daya Tanggap merupakan kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Aparatur dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat Kabupaten Subang dalam pembuatan akta kelahiran.

Responsiveness atau daya tanggap yang harus dilakukan aparatur atau pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diantaranya merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecermatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan dan petugas membantu pelanggan memperoleh informasi dan merespon keluhan pelanggan.

Memperhatikan permasalahan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang perlu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan serta mengambil langkah-langkah konstruktif agar dapat tercipta

pelayanan yang lebih baik dan menjamin kepuasan warga masyarakat. Adapun langkah mendasar yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam proses pelayanan Akta Kelahiran. Selain itu perlu pula dicermati intensifikasi petugas dalam melaksanakan tugas, kompetensi petugas pelaksana, sarana atau fasilitas yang digunakan dan kesopanan atau keramahan petugas terhadap masyarakat dalam menunjang pelayanan. Faktor-faktor tersebut merupakan sebagian determinan penting untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan, namun semua itu tetap sangat bergantung pada konsistensi dan komitmen petugas pelaksana.

Assurance (Jaminan)

Suatu pelayanan publik harus memberikan rasa aman kepada masyarakat. Rasa aman yang diberikan meliputi rasa aman terhadap proses penyelenggaraan pelayanan. Rasa aman terhadap pelayanan publik dapat diperoleh jika terdapat jaminan keamanan untuk penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan. Proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan terstruktur akan memberikan kesan positif kepada masyarakat pengguna layanan. Keamanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang dinilai sudah baik, meskipun hanya terdapat satu orang penjaga malam dan satu orang petugas parkir selama berlangsungnya proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang dilakukan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Namun kecenderungan yang terjadi, pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara.

Dalam melaksanakan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran bagi masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang telah berupaya untuk dapat memenuhi penyelenggaraan pelayanan administratif bidang kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana yang menjadi harapan dan tuntutan publik, yaitu adanya kejelasan prosedur, kejelasan biaya pelayanan, adanya keamanan dan kenyamanan layanan, adanya kepastian waktu layanan, perolehan pelayanan dari petugas yang handal serta adanya sarana atau fasilitas operasional pelayanan yang memadai.

Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil tentang bagaimana keakuratan data yang ada di bagian pembuatan Akte Kelahiran adalah sebagai berikut : “Keakuratan data dalam proses pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang sudah cukup akurat, karena seandainya data sudah betul maka keakuratan data pasti betul, maksudnya apabila semua persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran sudah semuanya terlampir maka data yang akan dibuat dalam proses akta kelahiranpun akan valid sesuai dengan persyaratan dan data pendukung yang terlampir”. (Wawancara, 5 Februari 2018). Proses pembuatan akta kelahiran bila persyaratan lengkap dan sudah terdata lengkap di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maka dipastikan proses pembuatan akta kelahiran akan cepat dan mudah tidak akan memakan waktu banyak. Seperti misalnya dalam proses

pendaftaran penduduk yang baru lahir, administrasi kependudukan diawali dengan penambahan penduduk baru tersebut pada dokumen Kartu Keluarga (KK) terlebih dahulu sehingga diterbitkan KK baru, kemudian proses administrasi kependudukan baru dapat dilanjutkan pada pembuatan dokumen Akta Kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur administrasi kependudukan yang berlaku masih bersifat birokratis, tidak praktis dan harus melalui proses birokrasi yang panjang dan lamban.

Wawancara dengan salah satu pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang : “Kami siap menjamin pembuatan akta kelahiran tidak akan memakan waktu yang lama jika persyaratan dan prosedurnya dilakukan dengan baik. Kami akan siap membantu dengan sikap sebaik-baiknya tanpa memungut biaya apapun” (Wawancara, 8 Februari 2018). Dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal. Kesederhanaan prosedur merupakan prinsip penyelenggaraan pelayanan yang paling pertama sebab prosedur berkaitan dengan mekanisme yang menjadi petunjuk bagi masyarakat pemohon untuk dapat memperoleh pelayanan publik. Prosedur pelayanan publik harus bersifat sederhana atau tidak berbelit-belit, dengan tujuan agar prosedur tersebut dapat dipahami oleh masyarakat pemohon dengan baik dan mudah untuk dipenuhi.

Jaminan yang diharapkan bagi para pemohon pembuat akta kelahiran yaitu jaminan kemudahan prosedur pelayanan, jaminan kemudahan persyaratan pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Pelayanan terbaik yang utama harus diberikan pada masyarakat dan berusaha untuk tidak menerima biaya atau suap dalam pembuatan akta kelahiran karena oleh pemerintah hal tersebut tidak dianjurkan.

Prosedur administrasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang telah memenuhi kriteria kejelasan sebab mudah dipahami oleh masyarakat pemohon dan persyaratan yang ditetapkan telah sesuai dengan pertimbangan keaslian sumber asal usul anak yang dimohonkan dokumen kelahirannya, namun belum memenuhi kriteria kesederhanaan. Namun prosedur pelayanan Akta Kelahiran

belum sederhana sebab prosedur administrasi kependudukan yang berlaku masih dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang hierarkhis.

Wawancara dengan salah satu warga yang sedang membuat akta kelahiran untuk anaknya : “Saya membuat akta kelahiran anak saya sangat cepat hanya sehari beres karena seluruh persyaratan yang saya bawa lengkap. Pelayanannya cepat dan ramah-ramah pegawainya namun ruang tunggu sangat sempit dan sumpek” (Wawancara, 8 Februari 2018).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu meningkatkan kenyamanan bagi para pemohon Akta Kelahiran sebab fasilitas yang tersedia selama ini bagi para pemohon pada saat menunggu proses pelayanan masih kurang memadai dari segi jumlah kursi tunggu, walaupun aspek kebersihan ruang tunggu dan ketersediaan fasilitas hiburan bagi pemohon yang mengantre seperti bahan-bahan bacaan dan televisi belum dilakukan secara baik. Jumlah kursi tunggu dan loket pelayanan yang terbatas, menjadikan masih banyak pemohon yang mengantre dalam posisi berdiri atau menyebabkan ruang tunggu sesak sehingga menciptakan ketidaknyamanan bagi pemohon yang mengantre.

Bila persyaratan lengkap maka dijamin proses pembuatan akta kelahiran akan bisa cepat jadi sehingga tidak membutuhkan waktu lama untuk menunggu bahkan untuk memproses bolak balik ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Selain menjamin cepat jadinya akta kelahiran bila persyaratan yang lengkap, Jaminan disini juga merupakan pengetahuan dan kesopanan aparatur serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang.

Jaminan merupakan kemampuan aparatur untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Ratminto dan Winarsih (2009 : 21-23) mengemukakan bahwa lingkungan penyelenggaraan pelayanan publik harus teratur, nyaman serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Dengan demikian, untuk kelancaran implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang lebih baik bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Subang masih perlu menyediakan fasilitas pendukung terutama jumlah kursi tunggu yang lebih banyak bagi para pemohon agar kenyamanan pelayanan dapat tercapai secara lebih baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang juga telah terdapat kepastian waktu pelayanan yaitu setiap hari kerja mulai pukul 08.00 hingga 15.00 WIB, sedangkan jangka waktu penyelesaian pembuatan dokumen Akta Kelahiran adalah maksimal 14 hari kerja. Prinsip kepastian waktu sebagaimana terurai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Prinsip pelayanan publik yang lainnya adalah kehandalan petugas pelayanan, yang termasuk di dalamnya memenuhi kriteria kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Sikap-sikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan merupakan sesuatu hal yang penting bagi pemenuhan kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Dalam sebuah sistem yang ada di dalam organisasi terdiri atas sejumlah prosedur yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Oleh karena itu keberadaan suatu prosedur akan memberikan kemudahan bagi kelancaran penyelenggaraan kegiatan kantor. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan terpadu merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung bagi terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas

Dimensi jaminan pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang dengan tujuan pelayanan yang telah disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika mereka menerimanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menilai bahwa keramahan pegawai dalam melayani masyarakat cukup baik, tapi terkadang dikarenakan jumlah pendaftar pembuat akta kelahiran terlalu banyak membuat para pegawai menjadi kurang ramah dalam memberikan pelayanannya.

Untuk meningkatkan rasa aman pada masyarakat pembuat Akta Kelahiran, para petugas Bagian Akta Kelahiran harus memperhatikan kepentingan masyarakat, yang diantaranya masyarakat ingin dilayani dengan

rasa hormat dan bersahabat sehingga mereka merasa diperlakukan sama tinggi dengan pemberi pelayanan pembuatan akta kelahiran. Jadi hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang belum terlaksana dengan baik.

Empaty (Empati)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), empati (empathy) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Konsumen dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tahu nama mereka, kebutuhan mereka secara spesifik, dan bila perlu mengetahui hobi dan karakter personal lainnya. Apabila tidak, perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini.

Proses untuk memperoleh akta kelahiran yang membutuhkan prosedur administrasi dan waktu yang panjang serta biaya yang lebih banyak dapat merugikan penduduk. Padahal, akta kelahiran tersebut merupakan dokumen penting yang diperlukan dalam berbagai keperluan. Oleh karena itu, selain berentangan dengan ketentuan pasal 28D Ayat (1) dan (4) UUD 1945, Pasal 32 Ayat (2) UU No 23/2006 juga bertentangan dengan prinsip keadilan karena keadilan yang tertunda sama dengan keadilan yang terabaikan. *“Justice delayed, justice denied”*.

Selain menghapus ketentuan tentang perlunya penetapan pengadilan, Mahkamah Konstitusi juga memberikan tafsir mengenai perlunya persetujuan kepala instansi pelaksana. Menurut Mahkamah Konstitusi, kata “persetujuan” tersebut haruslah dimaknai sebagai “keputusan” kepala instansi terkait. Hal itu diperlukan demi menjamin kepastian hukum bagi warga yang meminta pencatatan akta kelahiran.

Dengan putusan ini, warga yang terlambat lebih dari satu tahun mencatatkan kelahiran anaknya cukup meminta keputusan tertulis kepada dinas kependudukan dan catatan

sipil setempat. Untuk keterlambatan kurang dari setahun (60 hari sampai setahun), keputusan kepala dinas tidak diperlukan. Mereka hanya membutuhkan persetujuan kepala dinas

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang warga yang mengurus akta kelahiran anaknya, bahwa : “Anak saya sekarang sudah berusia 5 tahun lebih, saya ingin membuat akta kelahiran untuk persyaratan masuk SD tapi ternyata kata orang bahwa persyaratannya sulit harus sidang segala, sedangkan saya tidak mengerti dan paham sidang seperti apa”. (Wawancara, 8 Februari 2018).

Masyarakat masih banyak yang tidak memahami bagaimana bila akta kelahiran tidak dibuat langsung dan setelah mau masuk sekolah terutama Sekolah Dasar anaknya diharuskan mencantumkan akta kelahiran dalam persyaratan masuk sekolah tersebut. Maka banyak masyarakat yang merasa kaget karena harus sidang dan sidang tersebut bagaimana mengurusnya.

Disini yang dibutuhkan yaitu komunikasi yang baik adalah hubungan antara aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang dengan masyarakat dalam memberikan informasi dan pelayanan yang baik karena kebutuhan masyarakat adalah keinginan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang dengan patokan waktu yang sudah ditentukan

Wawancara warga lainnya yang sama-sama sedang membuat akta kelahiran yang sama-sama telat mencatatkan anaknya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang : “Saya telat buat akta kelahiran, harus sidang, tapi saya diarahkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk segera membuat surat pernyataan dan melengkapi berkas persyaratannya dan alhamdulillah jadi juga akta kelahiran walau rada ribet”. (Wawancara, 8 Februari 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang. Permasalahan tersebut dapat menghambat terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, terutama masyarakat pemohon layanan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan identitas diri yang harus diberikan kepada anak sejak kelahirannya.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang telah banyak memberikan informasi bagaimana apabila pembuatan akta kelahiran anak sudah telat dengan cara memberikan informasi mengenai syarat-syarat atau berkas yang harus disediakan dan proses atau prosedurnya harus bagaimana. Walaupun ada masyarakat yang kurang tahu informasi atau paham dalam pembuatan akta kelahiran, para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang akan tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan para pemohon karena merasa kasian.

Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang : “Kami tidak akan mempersulit warga yang membuat akta kelahiran. Warga silahkan dapat saja mencatatkan kelahiran anaknya meskipun anaknya sudah berusia 5 (lima) tahun. Seperti yang dijelaskan dalam laman Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, warga yang terlambat mencatatkan kelahiran cukup meminta keputusan tertulis kepada dinas kependudukan dan catatan sipil setempat. Masyarakat Subang kini tak perlu bersusah payah bila terlambat mengurus akte kelahiran hingga satu tahun lebih. Sebab, kini Pemerintah Kabupaten Subang membuat terobosan baru, yakni sidang akte kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Subang saja dan tak perlu lagi berperkara di Pengadilan Negeri Subang yang membutuhkan waktu lama dan biaya besar. Perlu diketahui, jika pemohon membawa lengkap persyaratannya maka sidang pun bisa berlangsung 30 menit dan akte kelahiran pun sudah di tangan”. (Wawancara, 5 Februari 2018). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, memiliki dasar dalam meluncurkan program Sidang Akte Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang. Dasar program sidang akte kelahiran ini dikarenakan banyak keluhan dari warga. Jika lebih dari satu tahun tidak diurus, maka harus melalui penetapan pengadilan dengan jangka waktu maksimal 3-5 kali sidang. Lalu, Disdukcapil untuk melaksanakan sidang di kantornya saja. Apabila semua persyaratan terpenuhi, maka sidang akan dilaksanakan satu kali dan setelahnya akta kelahiran sudah jadi.

Terobosan ini pun disambut baik oleh masyarakat dan pada prinsipnya program ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kependudukan.

Perbedaan mendasar sidang di Pengadilan Negeri dengan sidang di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang adalah jika di Pengadilan Negeri, sidang bisa berlangsung 3-5 kali, atau paling cepat 3 kali sidang, di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sidang bisa lebih cepat, hanya dilakukan 1 kali.

Apa yang menjadi kendala dalam proses persidangan di antaranya apabila pemohon yang bersangkutan tidak hadir, maka sidang tidak dapat dilaksanakan. Demikian pula jika ada saksi yang tidak hadir, maka sidang juga tertunda. Saksi adalah mereka yang mengetahui silsilah keluarga yang melakukan sidang. Sidang dilaksanakan secara perorangan.

Persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk mengikuti sidang akte kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, yaitu surat keterangan dari bidan atau dokter yang menolong persalinan, KK/KTP Bapak atau Ibu, surat keterangan untuk mengurus akte kelahiran dari RT/RW, akte nikah/ buku nikah dan mengisi form permohonan. Untuk bayi umur 0-60 hari, pembuatan Akte Kelahiran tidak dikenai biaya atau gratis.

Empati merupakan sikap personal aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang untuk memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam melakukan komunikasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Subang.

Sikap aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang sangat tergantung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Empati adalah syarat atau sikap aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang untuk peduli, memberi perhatian kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Yang dibutuhkan yaitu komunikasi yang baik adalah hubungan antara aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik dan kebutuhan masyarakat adalah keinginan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang dengan patokan waktu yang sudah ditentukan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, maka penulis merumuskan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang selama ini menunjukkan hasil yang belum optimal karena beberapa faktor sebagai berikut : 1) Waktu yang diperlukan untuk pelayanan Akta Kelahiran relatif lama akibat jalur birokrasi pelayanan Akta Kelahiran yang harus dilalui, 2) Prosedur pelayanan Akta Kelahiran yang bertele-tele atau rumit, 3) Masih adanya pemanfaatan jasa calo oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan Akta Kelahiran untuk menghindari lamanya dan banyaknya persyaratan pembuatan Akta Kelahiran.
2. Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat cukup baik, tapi terkadang dikarenakan jumlah pendaftar pembuat akta kelahiran terlalu banyak membuat para pegawai menjadi kurang ramah dalam memberikan pelayanannya
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang masih kekurangan pegawai untuk membantu proses penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Hal ini bisa mengakibatkan penyelesaian yang sedikit terlambat dari ketentuan yang berlaku karena jumlah permohonan akta kelahiran yang masuk tidak seimbang dengan jumlah SDM yang tersedia. Status Kepegawaian pada Bidang Pencatatan Sipil khususnya pada bagian pelayanan Akta Kelahiran masih didominasi oleh para pegawai yang statusnya masih tenaga Sukwan
4. Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang belum tepat sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan masyarakat karena masih banyak penilaian yang kurang memuaskan dari masyarakat penerima layanan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang melakukan upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan jemput bola dengan datang ke desa-desa memberikan pelayanan bagi masyarakat yang akan membuat Akta Kelahiran dengan program satu hari pelayanan beres. Tapi pada kenyataannya program tersebut tidak efektif karena jumlah sumber daya manusia yang menangani pelayanan Akte Kelahiran terbatas, jadi tidak semua bisa diselesaikan dalam 1 hari, terpaksa berkas tersebut di bawa ke Kantor dan dikerjakan oleh staf yang lain di kantor
6. Hak asasi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan dengan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi
7. Biaya pembuatannya gratis tidak ada sanksi atau denda seperti yang sekarang diberlakukan, tapi tentu saja biaya transportasinya ditanggung sendiri oleh masyarakat yang bersangkutan. Sehingga dengan prosedur yang rumit menyebabkan waktu pengurusan yang lama dan pada akhirnya mengharuskan masyarakat untuk membayar biaya yang tidak bisa dikatakan murah. Terlebih lagi kenyataan bahwa masih seringnya ditemukan pungutan liar yang dilakukan oknum aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran
8. Produk akta kelahiran yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sudah baik dan minim terjadi kesalahan. Produk yang telah diselesaikan sebelum diserahkan kepada pemohon akta kelahiran dicek selalu guna keakuratan nama yang disesuaikan dengan kartu keluarga dan nama anak tersebut.
9. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang, memiliki dasar dalam meluncurkan program Sidang Akte Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Subang. Dasar program sidang akte kelahiran ini dikarenakan banyak keluhan dari warga. Jika lebih dari satu tahun tidak diurus, maka

harus melalui penetapan pengadilan dengan jangka waktu maksimal 3-5 kali sidang. Lalu, Disdukcapil untuk melaksanakan sidang di kantornya saja. Apabila semua

persyaratan terpenuhi, maka sidang akan dilaksanakan satu kali dan setelahnya akta kelahiran sudah jadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin. 1997. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indiahono Dwiyanto, 2009, *Perbandingan Administrasi Publik*, Yogyakarta : Gava Media.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Lukman Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moenir A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , PT. Remaja Rosada Karya, Bandung
- Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pamudji. 1994. *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta : Bina Aksara
- Pasolong Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta
- Sedarmayanti, 1999. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta:PT. Bumi Aksara
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyanti, Sutopo, 2008, *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN.
- Sugiyono, 2009, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2010, *Motode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Suyanto, Bagong, 2005. *Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Edisi Ke-empat. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Triguno, 2004, *Budaya Kerja - Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : PT. Golden Terayon Press.
- Wiyono, Joko, 2007, *Sikap dan Prilaku Petugas Kesehatan*, Jakarta : Salemba Medika.
- Zulian Yamit, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta, Ekonisia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kepmempan Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IndeksKepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tentang Pelayanan Publik.