

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran
Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado**

*Quality of Service for Making Birth Certificates
At the Department of Population and Civil Registration of Manado City*

Johanis Adrian Himber⁽¹⁾, Elfie Mingkid⁽²⁾, Antonius Purwanto⁽²⁾

1) Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Universitas Sam Ratulangi, Manado
2) Staff Pengajar dan Peneliti pada Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Universitas Sam Ratulangi, Manado
*Penulis untuk korespondensi: joadrianhimber@gmail.com

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisosioekonomi@unsrat.ac.id : Kamis, 30 Juni 2022
Disetujui diterbitkan : Rabu, 28 September 2022

ABSTRACT

This study aims to identify, examine, and analyze the quality of services for making birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of the City of Manado. The research was carried out in March 2022 at the Department of Population and Civil Registration of the City of Manado. The type of research used in this research is descriptive qualitative research, namely research or subject study with the main objective of describing or describing a situation or event. Data collection techniques in this study using observation techniques, interviews and documentation. The sources of information in this study were 6 informants who were selected non-randomly or not randomly using a purposive technique, namely determining the informants to be interviewed on research objects related to the problem or research focus. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, data triangulation, drawing conclusions. The results of the research based on data analysis and findings in the field show the quality of service for making birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of the City of Manado from the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy is still low and needs to be further improved.

Keywords : birth certificate; service; public; government

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji, menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2022 bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian atau kajian subjek dengan tujuan utama mendeskripsikan atau menggambarkan suatu keadaan atau peristiwa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber informasi pada penelitian ini sebanyak 6 informan yang dipilih secara non random atau tidak secara acak dengan menggunakan teknik purposive yaitu menentukan narasumber yang akan diwawancarai pada objek penelitian yang berkaitan dengan permasalahan atau fokus penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, triangulasi data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian berdasarkan analisis data dan temuan-temuan dilapangan menunjukkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dari aspek pelayanan bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) masih rendah dan perlu lebih ditingkatkan.

Kata kunci : akta kelahiran; pelayanan; masyarakat; pemerintah

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kota Manado merupakan salah satu kota besar di Provinsi Sulawesi Utara dan memiliki instansi yang khusus menangani masalah administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pasal 2 (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mempunyai tugas pokok menyelenggarakan beberapa urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan bantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado berkaitan dengan administrasi kependudukan salah satunya pencatatan kelahiran yaitu pembuatan akta kelahiran.

Pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana tersebut di atas sangat penting bagi masyarakat karena merupakan alat bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang. Akta kelahiran merupakan salah satu bentuk identitas bagi setiap anak yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas diri seorang anak secara tegas dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, (1) Identitas setiap anak harus diberikan sejak lahir, dan (2) Identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam akta kelahiran.

Sedemikian pentingnya akta kelahiran bagi anak, maka pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, termasuk pemerintah Kota Manado, terus berupaya semaksimal mungkin agar setiap masyarakat yang tinggal dan bermukim di Kota Manado memiliki akta kelahiran. Fenomena yang ada, mengacu pada database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado diketahui bahwa pencapaian kepemilikan akta kelahiran di Kota Manado belum tercapai sesuai dengan target Nasional sebesar 92%. Diketahui dari total 147.637 anak di Kota Manado, 107.996 orang (73.1%) sudah memiliki akta kelahiran dan 39.612 (26.9%) orang belum memiliki akta kelahiran, artinya masih ada anak di Kota Manado yang belum memiliki akta kelahiran (Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, 2022).

Tidak tercapainya target memiliki akta kelahiran anak di Kota Manado diindikasikan karena rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang pada akhirnya berdampak pada kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat Kota Manado dalam hal pembuatan akta kelahiran. Hasil asesmen publik yang dikaji Kemendagri 2020, terhadap 10 provinsi terbesar di Indonesia termasuk Kota Manado, menyebutkan ada beberapa aspek asesmen yang menjadi sorotan negatif publik yaitu 20% pegawai dianggap kurang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya, 30% pegawai dianggap kurang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, 10% pegawai dinilai kurang mampu mencapai program kegiatan, dan 40% pegawai dinilai memiliki disiplin kerja yang rendah.

Lebih lanjut data yang dirilis dari Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2021 menyebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara nasional berada posisi ke 5 (lima) dengan jumlah pelapor sebanyak 5.36%, serta masuk sebagai salah satu pelayanan yang mendapatkan “rapor merah” berdasarkan hasil pengaduan masyarakat.

Rincian *item* yang dominan disampaikan masyarakat terkait masalah pelayanan administrasi kependudukan adalah fasilitas pelayanan yang dianggap kurang nyaman dan memenuhi standar, pegawai yang diskriminatif dan tidak ramah, pelayanan yang diberikan lambat, tidak tepat waktu, pelayanan yang sulit diakses, pegawai yang kurang responsif, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang cenderung panjang dan prosedurnya berbelit-belit (Ombudsman RI, 2021).

Fakta yang terjadi di lapangan, berdasarkan wawancara penulis pada tanggal 16 Januari 2022 dengan sejumlah masyarakat pengguna layanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado menyatakan bahwa kualitas pelayanan terutama pada bidang Pencatatan Sipil masih rendah, hal tersebut terlihat fasilitas kerja atau fasilitas pelayanan (bukti langsung/*tangibel*) masih kurang memadai baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Masih ada masyarakat pengguna layanan akta

kelahiran yang berdiri karena kursi ruang tunggu yang terbatas atau tidak memadai, selain itu hanya ada 2 komputer yang melayani akta kelahiran yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan publik sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses pembuatan akta kelahiran, ditambah tidak adanya cadangan pembangkit listrik (genset)/UPS sehingga saat terjadi pemadaman listrik proses pembuatan akta kelahiran tidak bisa dilakukan.

Tabel 1. Fasilitas Kerja dan Fasilitas Pelayanan di Bidang Pencatatan Sipil

No.	Jenis	Keterangan
1.	Ruang/tempat layanan informasi	Tidak Ada
2.	Ruang layanan konsultasi	Tidak Ada
3.	Ruang laktasi	Tidak Ada
4.	Ruang difabel dan manula	Tidak Ada
5.	Ruang bermain anak	Tidak Ada
6.	Ruang perpustakaan	Tidak Ada
7.	Mesin antrian	Tidak Ada
8.	Komputer, printer, dan scanner	Komputer 2, Printer 2, Scanner 1
9.	Mesin foto kopi	Tidak Ada
10.	Alat penyedia daya listrik (UPS)	Tidak Ada
11.	Cadangan pembangkit listrik/genset	Tidak Ada
12.	Pendingin ruangan (AC)	1 Buah
13.	Meja Pelayanan	3 Buah
14.	Kursi ruangan	6 Buah
15.	Kursi ruang tunggu pelayanan	8 buah (terbatas)

Sumber : Kartu Inventaris Ruangan (KIR) Bidang Pencatatan Sipil, Disukcapil Kota Manado, 2022

Lebih lanjut berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 16 Januari 2022 dengan sejumlah publik pengguna jasa akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) pegawai bidang Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pengurusan pembuatan akta kelahiran dinilai lambat, tidak tepat waktu, proses penyelesaian pembuatan akta kelahiran lebih dari 7 hari padahal jika merujuk kepada SOP yang ada disebutkan bahwa waktu penyelesaian untuk pembuatan administrasi kependudukan baik KTP, KK, KIA maupun Akta yaitu 1 hari kerja dan maksimal 3 hari kerja. Selanjutnya pegawai bidang Pencatatan Sipil dinilai publik belum bisa memberikan jaminan (*assurance*) atau kepastian biaya pelayanan serta kurang adanya transparansi berkaitan biaya pelayanan akta kelahiran. Berdasarkan SOP yang berlaku pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan termasuk akta kelahiran adalah gratis atau tidak dipungut biaya namun pada praktek atau faktanya publik atau masyarakat diminta untuk biaya penggantian cetak

administrasi kependudukan dengan nominal yang bervariasi, mulai dari Rp 50.000, bahkan sampai Rp 100.000.

Terakhir pegawai dinilai publik kurang memiliki sikap empati (*emphaty*) dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, menurut publik masih terdapat perlakuan yang tidak adil (diskriminatif) yang dilakukan oleh pegawai, adanya proses yang cepat bagi masyarakat yang memberikan biaya lebih, sementara masyarakat yang mengikuti prosedur harus menunggu antrian dalam waktu yang cukup lama bisa berhari-hari atau bahkan berminggu-minggu. Selain itu pegawai dinilai kurang menjalin komunikasi yang harmonis dengan publik, belum adanya *command center* (pusat pengaduan), serta sosialisasi, penyuluhan terhadap publik tentang pentingnya pembuatan akta kelahiran kurang maksimal dilakukan, pegawai juga kurang mensosialisasikan tata cara pembuatan akta kelahiran secara *online/daring* kepada publik yang pada akhirnya berdampak pada kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran.

Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan di atas, maka dilakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk menganalisa secara mendalam dengan penekanan yang diarahkan kepada kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Hal ini sangat penting karena kualitas pelayanan memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kepuasan publik. Sejalan dengan pendapat Puspawati (2016) yang menyatakan kepuasan publik adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah menerima pelayanan produk/jasa, jika pelayanan yang diberikan instansi publik melebihi harapan (*excellent*), maka publik akan merasa puas yang dicirikan dengan menceritakan hal-hal yang positif tentang pelayanan, merekomendasikan kepada orang lain, melakukan kunjungan ulang, menggunakan produk/jasa sebagai pilihan utama.

Artinya jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada publik, baik dari aspek fasilitas kerja, kecepatan waktu pelayanan, bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku, transparan dalam masalah pembiayaan, tidak bersikap diskriminatif, menjalin komunikasi yang harmonis dengan

publik selaku pengguna jasa, memberikan sosialisasi, penyuluhan, tentang tatacara pembuatan akta kelahiran secara *online*, memberikan edukasi tentang pentingnya pembuatan akta kelahiran maka diharapkan kepuasan publik akan meningkat yang diimplementasikan dengan a) Menceritakan hal-hal yang positif tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, b) Merekomendasikan kepada saudara, tetangga, agar mengurus pembuatan akta kelahiran, c) Membuat kembali akta kelahiran jika rusak/hilang, yang pada akhirnya bermuara pada meningkatnya pengetahuan, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pembuatan akta kelahiran, sehingga target kepemilikan akta kelahiran di Kota Manado dapat tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji, menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado diharapkan dapat berguna untuk;

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai rujukan untuk peneliti sejenis.
 - b. Menambah wawasan, khasanah berfikir yakni di bidang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam upaya meningkatkan

kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi masyarakat, agar dapat menerima pelayanan prima pada saat pembuatan akta kelahiran.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S2 pada Universitas Sam Ratulangi.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2022 serta tempat penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian atau kajian subjek dengan tujuan utama mendeskripsikan atau menggambarkan suatu keadaan atau peristiwa. Penggunaan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan dalam menganalisis hasil penelitian bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan dengan alat bantu ukur wawancara. Dalam konteks penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui, mengkaji, menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Informan Penelitian

Sumber informasi yang disebut dengan informan pada penelitian ini dipilih secara *non random* atau tidak secara acak dengan menggunakan teknik *purposive* yaitu menentukan narasumber yang akan diwawancarai pada objek penelitian yang berkaitan dengan permasalahan atau fokus penelitian. Penggunaan *purposive* bertujuan untuk mengambil informan secara objektif, dengan anggapan bahwa informan yang diambil itu merupakan keterwakilan (representatif) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung pada sumber datanya dapat dilakukan secara proporsional demi keakuratan penelitian. Selain itu data yang digunakan merupakan data homogen sehingga informan atau narasumber yang akan diwawancarai cukup diambil sebagian

saja. Sumber informasi atau informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado (1 orang),
2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kota Manado (1 orang),
3. Akademisi/pengamat kebijakan publik Kota Manado (1 orang),
4. Masyarakat pengguna jasa (3 orang).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terbagi ke dalam 3 teknik dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yakni mengadakan penelitian langsung dengan cara pengamatan kepada objek penelitian untuk memperoleh data-data informasi yang akurat. Jenis observasi menurut peran observer menurut Sugiyono (2017) dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu (1) Observasi partisipasi: merupakan kegiatan observasi yang dilakukan observer, dimana peneliti/observer terlibat secara langsung dan aktif dalam objek yang diteliti (2) Observasi non-partisipan, dimana peneliti/observer dalam mengumpulkan data yang dibutuhkannya tidak ikut aktif di dalam bagian kegiatan (hanya mengamati dari jauh) (3) Observasi kuasi partisipasi : observasi dimana observer seolah-olah turut berpartisipasi yang sebenarnya hanya berpura-pura saja dalam kegiatan observasi.

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan, dikarenakan dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan tidak ikut aktif (hanya mengamati dari jauh). Peneliti memang hadir secara fisik di tempat kejadian, namun hanya mengamati serta melakukan pencatatan secara sistematis terhadap informasi yang diperoleh. Dalam penelitian ini dilakukan observasi terhadap situasi, keadaan, gambaran kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

2. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai. Menurut Sugiyono (2017) jenis wawancara dibedakan menjadi 2 (dua)

wawancara menggunakan pedoman wawancara dan wawancara tanpa menggunakan pedoman wawancara. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur, artinya peneliti telah menyiapkan konsep/draf wawancara terlebih dahulu, namun jika ada pengembangan daftar wawancara dilapangan yang peneliti anggap perlu, maka peneliti akan menambahkannya pada saat penelitian berlangsung. Penggunaan pedoman wawancara adalah agar pertanyaan, informasi yang akan digali dari informan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu penyelidikan yang menggunakan sumber-sumber berupa dokumentasi untuk mendapatkan data yang diperlukan. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam dokumentasi ialah mencari dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan penelitian misalnya dokumen tentang target dan realisasi pencapaian akta kelahiran di Kota Manado, Kartu Inventaris Ruang, Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Selain itu kegiatan yang dilakukan adalah sesi foto bersama narasumber sebagai bukti nyata telah melaksanakan penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknis analisis data dalam penelitian ini yakni:

1. Reduksi data, yaitu memilih dan menyusun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kota Manado, akademisi/pengamat kebijakan publik Kota Manado dan masyarakat pengguna jasa. Hasil wawancara tersebut dibahas dengan menggunakan teori-teori untuk menganalisis fokus penelitian dan tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui, mengkaji, menganalisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.
2. Penyajian data, yaitu mengolah data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Kegiatan penyajian data dalam penelitian ini adalah menampilkan dan menyajikan seluruh

informasi yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kota Manado, akademisi/pengamat kebijakan publik Kota Manado dan masyarakat pengguna jasa yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan yang berkompeten sesuai dengan keperluan data.

3. Triangulasi data, yaitu teknik pengumpulan data dengan wawancara kepada pihak yang berkompeten yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kota Manado, kemudian mengonfirmasi dengan akademisi/pengamat kebijakan publik Kota Manado dan masyarakat pengguna jasa, sehingga hasil penelitian benar-benar relevan, valid, absah dan bukan bersifat rekayasa atau abstrak.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu membuat suatu kesimpulan akhir setelah melalui tahapan pengumpulan data secara observasi, wawancara, dokumentasi kemudian di analisis dengan menggunakan teori-teori tentang kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado diukur menggunakan 5 (lima) dimensi pokok yang dikemukakan oleh Parasuraman (2014) yaitu 1) Bukti langsung (*tangibles*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Daya tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*) dan 5) Empati (*empathy*).

Analisis Aspek Bukti Langsung (*Tangibles*)

Indikator bukti langsung (*tangibles*) kurang mendukung kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Hal tersebut terlihat mulai dari fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan yang ada di bidang Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado kurang memenuhi standar pelayanan sebagaimana yang di rilis oleh Ombudsman atau peraturan

perundangan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masih ditemukan berbagai fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan yang tidak memadai bahkan tidak sesuai dengan standar fasilitas pelayanan, misalnya tidak adanya ruang/tempat layanan informasi, ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, formulir, brosur, banner, mesin antrian, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik (UPS), cadangan pembangkit listrik/genset. Hasil penelitian juga diketahui bahwa komputer, printer, scanner, pendingin ruangan (AC), kursi ruang tunggu pelayanan pada bidang pencatatan sipil masih terbatas dan kurang memadai sehingga masih terdapat publik yang berdiri pada saat mengantri dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Kurang terpenuhinya fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado bertolak belakang juga dengan standar pelayanan sebagaimana yang di rilis oleh Ombudsman atau peraturan perundangan sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 (d) menyebutkan Hak dan Kewajiban bagi Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Kurang memadainya fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan secara tidak langsung berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado kepada publik dan menimbulkan ketidaknyamanan, sedangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4 (1) telah mengamanatkan tentang Hak konsumen pengguna jasa berhak atas kenyamanan.

Secara umum bukti langsung (*tangible*) berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa, oleh karena itu bukti langsung (*tangible*) harus benar-benar diperhatikan suatu organisasi/instansi untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya yang akan berdampak pada kepuasan publik selaku pengguna jasa. Berbagai uraian di atas berkaitan dengan definisi bukti langsung (*tangible*) maka dapat diambil kesimpulan yang dimaksud bukti langsung (*tangible*) merupakan salah satu

indikator atau aspek pelayanan yang disediakan oleh suatu organisasi baik organisasi swasta maupun pemerintah yang meliputi fasilitas fisik, sarana prasana pelayanan, sehingga pengguna jasa merasa nyaman dalam menggunakan pelayanan yang akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna jasa.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado hendaknya lebih meningkatkan pemenuhan bukti langsung baik pemenuhan fasilitas kerja maupun fasilitas pelayanan misalnya ruang/tempat layanan informasi, ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, formulir, brosur, banner, mesin antrian, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik (UPS), cadangan pembangkit listrik/genset. Penyediaan ruang tunggu pelayanan yang nyaman, pemenuhan kapasitas tempat duduk dan pendingin udara yang memadai. Adanya pemenuhan fasilitas kerja ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan meningkatkan kenyamanan publik yang pada akhirnya diharapkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dari aspek bukti langsung (*tangible*) dapat lebih meningkat.

Analisis Aspek Keandalan (*Reliability*)

Pegawai bidang Pencatatan Sipil kurang memiliki keandalan (*reliability*) dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam satu hari kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah menempatkan petugas (SDM) yang cukup profesional dan berpengalaman dalam bidang pekerjaannya serta sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki. Selain itu masa kerja pegawai rata-rata lebih dari 5 tahun, pegawai juga telah mengikuti seminar, pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 (h) menyebutkan Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi kompetensi pelaksana.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, karenanya birokrasi publik

berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik, prima dan profesional. Mengingat pentingnya pelayanan, maka pihak manajemen sebuah lembaga atau organisasi tertentu harus menyiapkan tenaga pelaksana yang profesional dibidangnya, berdedikasi tinggi, dan mampu untuk melayani masyarakat dengan berbagai karakter yang berbeda, karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah ditempatkan sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki. Konsep ini mudah dikatakan tetapi kenyataannya tidak mudah diterapkan, masih banyaknya pegawai yang merasakan tidak cocok berkerja karena berdasarkan keahliannya. Dengan kata lain penempatan harus berpegang kepada prinsip "*The Right Man on The Right Place and The Right Man on The Right Job*" yang artinya penempatan orang-orang yang tepat pada tempat dan untuk jabatan yang tepat. Dengan melakukan penempatan pegawai yang sesuai dengan prinsip tersebut di atas diharapkan akan meningkatkan kinerja pegawai sehingga tujuan instansi atau organisasi dapat tercapai.

Adapun petugas yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado rata-rata memiliki masa kerja di atas 5 (lima) tahun. Sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2013) masa kerja pegawai dibagi menjadi dua periode, yaitu kurang lebih 5 tahun dan lebih dari 5 tahun. Pegawai yang masa kerjanya di atas 5 tahun biasanya memiliki tingkat kinerja lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang memiliki masa kerja dibawah 5 tahun, semakin lama pegawai bekerja khususnya di bidang yang ditekuni maka akan semakin tinggi pengalaman kerjanya, sehingga pegawai memiliki keahlian yang potensial. Artinya semakin berpengalaman seorang pegawai dalam bekerja maka akan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja sehingga akan membantu instansi atau organisasi untuk menghasilkan kinerja atau *output* yang lebih baik.

Peningkatan keandalan pegawai bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Manado sudah diikutsertakan dalam bimtek, diklat, seminar berkaitan dengan tupoksinya, adanya pengembangan SDM seperti bimtek, diklat, seminar. Hasil penelitian ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 12 (2) menyebutkan, pendukung pelayanan merupakan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan operasional pelayanan tetapi diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan.

Profesionalitas yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat, berdasarkan kompetensi SDM telah sesuai dengan disiplin ilmu yang diimiliki, bekal pengalaman bekerja di atas 5 tahun, pengembangan SDM yang mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan bimtek, diklat, seminar, maka diharapkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan khususnya di bidang pembuatan akta kelahiran sehingga kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran meningkat, kepuasan publik meningkat yang pada akhirnya terbangun kesadaran masyarakat Kota Manado dalam pembuatan akta kelahiran dapat meningkat.

Analisis Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado khususnya bidang Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik dinilai lamban dan kurang tanggap hal tersebut terlihat pada proses pengurusan pembuatan akta kelahiran yang memakan waktu lebih dari 7 hari kerja. Jika merujuk kepada SOP yang telah dibentuk bahwa waktu penyelesaian pembuatan administrasi kependudukan baik KTP, KK, KIA maupun Akta yaitu 1 hari kerja dan maksimal 3 hari kerja. Lebih lanjut petugas bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dinilai lamban dalam memperbaiki akta kelahiran jika terdapat kesalahan dalam penginputan data, petugas bidang Pencatatan Sipil diindikasikan kurang menanggapi serta merespon setiap keluhan masyarakat, pegawai kurang

menerima setiap kritik dan saran dari masyarakat, juga lamban dalam menindaklanjuti.

Kurangnya daya tanggap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado bertolak belakang dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 (1) yang berbunyi penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Selanjutnya peraturan Pasal 37 (1) menyebutkan Penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

Salah satu indikator dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan publik adalah daya tanggap (*responsiveness*), karena jika penyedia layanan menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan pengguna jasa dengan segera dan sebaik-baiknya maka respon positif juga akan ditunjukkan pengguna jasa terhadap penyedia layanan, tanggapan yang diperoleh penyedia layanan dapat dirasakan ketika pengguna jasa tersebut yang mengonsumsi jasa/produknya kembali atau bahkan banyak pengguna jasa baru yang mendapatkan rekomendasi dari pengguna jasa yang pernah menggunakan jasa/produk tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan indikasi bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan jika dilihat dari sisi daya tanggap (*responsiveness*). Oleh karena itu hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado lebih meningkatkan daya tanggap dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran terhadap publik, pegawai melaksanakan pelayanan dengan cepat, menyelesaikan pekerjaan pelayanan pembuatan akta kelahiran sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan demikian kepuasan publik selaku pengguna jasa dapat meningkat serta sasaran tercapainya kepemilikan akta kelahiran di Kota Manado sebagaimana yang ditargetkan oleh pemerintah pusat dapat terwujud.

Analisis Aspek Jaminan (*Assurance*)

Jaminan pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik, dinilai masih rendah dan kurang mendukung dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, pegawai dinilai

kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik. Hal ini bertolak belakang dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 34 (c) yang berbunyi Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku santun dan ramah.

Adapun manfaat yang akan diperoleh dengan adanya etika antara lain dihormati dan dihargai, dengan berlaku sopan, ramah, murah senyum dan berperilaku menyenangkan pada pelanggan, maka pelanggan akan berlaku sebaliknya, dengan merasa dihormati dan dihargai pelanggan merasa puas dengan pelayanan. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan agar kepuasan pelanggan meningkat.

Selanjutnya hasil penelitian juga menunjukkan masih ditemukan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik, hal ini tentu bertolak belakang dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 34 (a) yang berbunyi pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif. Hal tersebut mencerminkan pelayanan yang diberikan oknum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado cenderung memperlihatkan perlakuan yang tidak adil dalam pemberian pelayanan, adanya proses yang cepat bagi masyarakat yang memberikan biaya lebih, sementara masyarakat yang mengikuti prosedur tidak diperlakukan sebagaimana mestinya, masyarakat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Buruknya birokrasi pelayanan yang tidak adil tersebut menimbulkan kesan bahwa pelayanan

yang baik dan berkualitas hanya diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado kepada masyarakat yang mampu membayar, sebaliknya pelayanan yang tidak baik dan berkualitas rendah diberikan kepada masyarakat secara umum terutama masyarakat yang tidak mampu membayar lebih dari biaya yang telah ditetapkan. Perlakuan yang adil bagi masyarakat selayaknya merupakan kewajiban mutlak yang harus diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, karena pelayanan yang baik merupakan hak-hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi. Moenir, (2017) menyatakan bahwa unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.

Lebih lanjut pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dinilai kurang transparan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik, kepastian biaya pelayanan belum berdasarkan SOP yang berlaku, karena pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan termasuk pembuatan akta kelahiran adalah gratis atau tidak dipungut biaya namun pada praktek atau faktanya publik atau masyarakat diminta untuk biaya penggantian cetak pembuatan akta kelahiran dengan nominal yang bervariasi yakni berkisar Rp 50.000 bahkan sampai Rp 100.000.

Kurang transparan dan terbukanya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam pembuatan akta kelahiran bertolak belakang dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 (h) yang berbunyi penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan keterbukaan. Lebih lanjut Pasal 30 (1) menyebutkan penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan, dan diperaturan yang sama Pasal 23 (5) menyatakan penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Hasil penelitian menunjukkan indikasi bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan jika dilihat dari sisi jaminan, dimana pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dinilai bersikap diskriminatif,

kurang ramah dan kurang transparan saat memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik, oleh karena itu hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik harus bersikap ramah, adil, tidak diskriminatif serta transparan berkaitan dengan biaya saat memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan demikian kepuasan publik selaku pengguna jasa dapat meningkat terlebih sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yaitu meningkatnya pengetahuan, kesadaran masyarakat Kota Manado dalam melengkapi administrasi kependudukan yaitu kepemilikan akta kelahiran dapat tercapai dan terwujud sesuai dengan yang diharapkan.

Analisis Aspek Empati (*Empathy*)

Sikap empati (*empathy*) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yaitu menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat dengan cara memberikan sosialisasi, namun penyuluhan terkait pembuatan akta kelahiran kurang berjalan efektif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado melakukan komunikasi, sosialisasi/penyuluhan tentang manfaat pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat, persyaratan dan mekanisme layanan pembuatan akta kelahiran terutama pembuatan akta kelahiran secara *online* serta waktu dan tempat pelayanan kepada masyarakat dengan cara melalui media elektronik, media massa/media cetak, melalui media sosial (*facebook, instagram, youtube*), maupun melalui banner dan spanduk.

Komunikasi, penyuluhan/sosialisasi secara langsung (tatap muka) belum berjalan maksimal, hal tersebut disebabkan selain karena suasana kondisi mewabahnya *Covid-19* dimana adanya kebijakan atau larangan berkerumun yang berpotensi mengumpulkan massa, juga terbatasnya jumlah pegawai, apalagi jumlah wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mencakup 11 kecamatan dan 87 kelurahan, adapun daerah kecamatan/kelurahan di Kota Manado yang terletak di daerah-daerah perbatasan dan pedalaman, jauh dari pusat Ibu Kota serta melewati medan jalan yang sulit di akses juga tidak didukung kendaraan operasional. Hal ini menjadi faktor penghambat pelaksanaan

sosialisasi/penyuluhan secara langsung oleh bidang Pencatatan Sipil.

Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi/penyuluhan tentang manfaat pembuatan akta kelahiran, persyaratan dan mekanisme layanan pembuatan akta kelahiran terutama pembuatan secara *online* kurang berpartisipasi dikarenakan kesibukan pekerjaan untuk memenuhi kehidupan ekonomi keluarga. Kurang efektifnya sosialisasi/penyuluhan berdampak pada rendahnya pengetahuan, kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran yang dibuktikan tidak tercapainya kepemilikan akta kelahiran di Kota Manado sesuai dengan target pemerintah pusat yaitu 92%.

Sedemikian besar manfaat dari empati (*empathy*), sehingga efektifnya sosialisasi, penyuluhan berkaitan dengan tujuan dan manfaat membuat akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado diharapkan dapat menodorong partisipasi, antusiasme masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya mengurus pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan temuan-temuan dilapangan, maka dapat dibuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado masih rendah, hal tersebut berdasarkan data hasil penelitian sebagai berikut:

1. Fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan kurang memadai bahkan tidak ada sesuai dengan yang di rilis oleh Ombudman atau peraturan perundangan sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, misalnya tidak adanya ruang/tempat layanan informasi, ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, formulir, brosur, banner, mesin antrian, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik (UPS), cadangan pembangkit listrik/genset. Hasil penelitian juga diketahui

- juga bahwa komputer, printer, scanner, pendingin ruangan (AC), tempat duduk di ruang tunggu pelayanan pada bidang pencatatan sipil masih terbatas dan kurang memadai.
2. Keandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran satu hari kerja masih rendah dan harus lebih ditingkatkan, meskipun berdasarkan data yang penulis peroleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah menempatkan petugas (SDM) yang cukup profesional berpengalaman dalam bidang pekerjaannya dan sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki, selain itu masa kerja pegawai rata-rata lebih dari 5 tahun, pegawai juga telah mengikuti seminar, pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaannya.
 3. Daya tanggap pegawai khususnya bidang Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik, dinilai lamban, kurang tanggap hal tersebut terlihat proses pengurusan pembuatan akta kelahiran bisa memakan waktu lebih dari 7 hari kerja padahal jika merujuk kepada SOP yang ada disebutkan bahwa waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran yaitu 1 hari kerja dan maksimal 3 hari kerja. Lebih lanjut petugas bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dinilai lamban dalam memperbaiki akta kelahiran jika terdapat kesalahan dalam penginputan data, terakhir petugas bidang Pencatatan Sipil diindikasikan kurang menanggapi serta merespon setiap keluhan masyarakat, pegawai kurang menerima setiap kritik dan saran dari masyarakat, lamban menindaklanjuti.
 4. Jaminan pegawai dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik, dinilai masih rendah dan kurang mendukung dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran hal tersebut terlihat dari pegawai yang dinilai kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik, pegawai yang bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran kepada publik, kurang transparan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta

kelahiran kepada publik, kepastian biaya pelayanan belum berdasarkan SOP yang berlaku, karena pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan termasuk pembuatan akta kelahiran adalah gratis atau tidak dipungut biaya namun pada praktek atau faktanya publik atau masyarakat diminta untuk biaya penggantian cetak pembuatan akta kelahiran dengan nominal yang bervariasi.

5. Pegawai kurang bersikap empati yaitu kurang memberikan sosialisasi, penyuluhan berkaitan manfaat pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat, persyaratan dan mekanisme layanan pembuatan akta kelahiran terutama pembuatan secara *online* serta waktu dan tempat pelayanan kepada masyarakat. Data yang penulis peroleh dari Disdukcapil Kota Manado diketahui bahwa sosialisasi, penyuluhan hanya dilakukan hanya melalui media elektronik, media massa/media cetak, melalui media sosial (*facebook, instagram, youtube*) maupun melalui banner, spanduk., sedangkan komunikasi, penyuluhan /sosialisasi secara langsung (tatap muka) belum berjalan maksimal, hal tersebut disebabkan karena suasana kondisi mewabahnya *Covid-19* dimana adanya kebijakan atau larangan berkerumun yang berpotensi mengumpulkan massa, selain itu terbatasnya jumlah pegawai, apalagi jumlah wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mencakup 11 kecamatan dan 87 kelurahan serta daerah kecamatan/kelurahan di Kota Manado yang terletak di daerah-daerah perbatasan dan pedalaman, jauh dari pusat Ibu Kota, melewati medan jalan yang sulit di akses serta tidak didukung kendaraan operasional. Terakhir masyarakat kurang berpartisipasi yang disebabkan karena kesibukan masyarakat dalam bekerja untuk memenuhi kehidupan ekonomi keluarga.

Saran

Adapun saran yang diajukan pada penelitian kali ini adalah:

1. Hendaknya bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado pada tahun 2023 saat penyusunan RKA/Renja dapat mengajukan anggaran

belanja modal ke BPKAD Kota Manado ataupun mengajukan bantuan anggaran ke pusat dalam hal ini Dirjen Disukcapil Kementrian dalam Negeri, sehingga untuk tahun-tahun mendatang pemenuhan fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan dapat terpenuhi baik dari segi kualitas maupun kuantitas, seperti pemenuhan jaringan internet yang berkualitas, pemenuhan ruang ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, mesin antrian, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik (UPS), cadangan pembangkit listrik/genset, pendingin udara, tempat duduk pelayanan, serta mobil ranger untuk mendukung mobilisasi saat pemberian sosialisasi/penyuluhan di daerah-daerah perbatasan/pedalaman yang sulit diakses karena faktor geografis.

2. Lebih meningkatkan frekuensi pengembangan SDM, misalnya aktif mengikutsertakan pegawai dalam diklat atau bimtek yang dilakukan oleh Dirjen Disukcapil Kementrian dalam Negeri melalui aplikasi *zoom meeting*, aktif berkoordinasi dengan Disdukcapil Provinsi Sulawesi Utara terkait permasalahan pelayanan akta kelahiran, dengan demikian keandalan pegawai terutama dari sisi pengetahuan, keterampilan dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat lebih meningkat.
3. Memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran tepat waktu sesuai dengan SOP yang berlaku, atasan juga lebih meningkatkan frekuensi pengawasan, menerapkan sistem pemberian penghargaan dan sanksi yaitu memberikan penghargaan baik berupa lisan maupun tulisan kepada pegawai yang telah bekerja sesuai SOP yang berlaku, serta memberikan sanksi, hukuman yang tegas dan proporsional kepada pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan SOP yang berlaku.
4. Bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran, tidak bersikap diskriminatif dan lebih transparan berkaitan dengan masalah biaya/admnistrasi pembuatan akta kelahiran. Selain itu masyarakat selaku pengguna jasa melapor ke instansi terkait misalnya melapor ke Inspektorat, pusat pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Manado jika mendapatkan pelayanan yang kurang sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dapat melakukan MoU dengan pihak-pihak terkait seperti Lembaga Swadaya Masyarakat, melakukan *hearing* dengan DPRD dalam rangka bersama-sama melakukan pengawasan terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran.

5. Lebih aktif meningkatkan frekuensi sosialisasi/penyuluhan berkaitan dengan pentingnya pembuatan akta kelahiran, serta mekanisme, persyaratan pembuatan akta kelahiran secara *online*. Mengajukan kuota penambahan pegawai ke BPKSDM Kota Manado sehingga keterbatasan pegawai untuk melakukan penyuluhan/sosialisasi dapat teratasi, selain itu untuk sosialisasi/penyuluhan dapat dilakukan dengan memanfaatkan bauran pemasaran seperti memasang baliho, spanduk, di tempat-tempat yang strategis, juga dalam memberikan penyuluhan secara langsung dapat memilih waktu yang tepat, tidak pada saat jam masyarakat bekerja agar partisipasi masyarakat untuk mengikuti kegiatan sosialisasi/penyuluhan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Parasuraman. 2014. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Puspawati. 2016. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sedarmayanti. 2013, *Good Governance (Kemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung. Mandar Maju.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*. Alfabeta, Bandung.