

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN MINAHASA SELATAN
(Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran)**

*Melinda Tuju¹
Marthen Kimbal²
Michael Mantiri³*

Abstrak

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 social. Adapun salah satu pelayanan abdi Negara kepada masyarakat yaitu pembuatan Akta Kelahiran yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat karakteristi. Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Masyarakat Umum (3 Orang). Berdasarkan hasil penelitian mendapat Kesimpulan dalam penelitian inidapat dilihat dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu Dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berkualitas. Walaupun dimensi Tangibles (kenampakan fisik) mendapat respon negatif dari masyarakat. Namun empat dimensi lainnya, yaitu reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), mendapat respon yang positif dari masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Akta Kelahiran.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

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 hal ini diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, 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.

Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat dipelajari bahwa mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya

sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Dalam rangka pemenuhan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah, berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan 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 (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).Selanjutnya dalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Khusus untuk Kabupaten Minahasa Selatan dalam Pasal 1 ayat (5) Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Nomor 2 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menjelaskan yang dimaksud dengan Instansi Pelaksana adalah Perangkat Daerah yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Instansi Pelaksana dibantu oleh Kecamatan, Kelurahan/Desa,

Lingkungan/Jaga. Sebagai perpanjangan tangan dari desa yang menjadi ujung tombak dalam hal Administrasi Kependudukan diserahkan kepada Kepala Jaga selaku perangkat pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan ditemukan permasalahan dibidang pelayanan publik di Kabupaten Minahasa Selatan, antara lain: Pertama, Peraturan perundang-undangan. Terlalu banyak peraturan, tumpang-tindih, tidak sinkron. Ada kecenderungan setiap kementerian/lembaga/instansi/SKPD memiliki aturan-aturan sendiri. Dalam pembuatannya kurang maksimal melakukan koordinasi kementerian/lembaga lain sehingga peraturan perundang-undangan tersebut selain bertabrakan antarsektor juga dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Akibatnya dalam implementasinya menemui berbagai kendala. Kondisi ini berpengaruh pada pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota. Kedua, Prosedur pelayanan publik terlalu kaku, berbelit-belit, biaya dan waktu tidak jelas, tidak ada SOP/tidak dijalankan, dan ada persyaratan yang tidak menyambung/rasional. Hal ini membuat jenis masyarakat yang membutuhkan pelayanan, misalnya, mengaitkan pembuatan KTP atau Akte Kelahiran dengan pelunasan PBB. Ketiga, tidak konsisten menjalankan peraturan perundang-undangan. Pada pihak tertentu semua persyaratan harus dilengkapi tetapi pada pihak yang lainnya tidak diterapkan. Keempat, masih kurangnya komitmen dan kesadaran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tugas-tugas yang dijalankan pimpinan masih banyak dikaitkan

dengan keinginan mendapatkan imbalan. Kelima, belum berubahnya pola pikir dan budaya kerja, masih belum sesuai dengan tuntutan dan perkembangan. Keenam, penempatan pegawai yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip "the right man in the right place", akibatnya banyak aparatur yang tidak bisa bekerja sesuai tuntutan instansi tempatnya bekerja. Kondisi ini berpengaruh pada kinerja lembaga. Ketujuh, kesejahteraan aparatur, kurangnya kesejahteraan aparatur walaupun masalah ini bisa diperdebatkan dan akan menjadi perdebatan panjang akan berkorelasi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur. Kedelapan, kurangnya pelaksanaan reward and punishment, selama ini ada istilah: rajin-malas, pintar-goblok, pendapatannya sama saja. Kesembilan, pengaruh perilaku masyarakat, ada sebagian masyarakat yang sengaja mempengaruhi integritas aparatur, misalnya dengan memberikan sesuatu. Kesepuluh, pengaruh tatap langsung antara yang berurusan dengan petugas, tatap muka langsung antara petugas dengan yang berurusan sedikit banyak akan mempengaruhi integritas petugas, apalagi bila yang berurusan itu memiliki hubungan tertentu dengan petugas: hubungan keluarga, teman kerja, setempat tinggal, se-daerah, se-agama dan sebagainya. Kesebelas, masih kurangnya mengaitkan nilai-nilai keagamaan dengan pekerjaan, kurangnya pengetahuan keagamaan apapun agamanya bisa mempengaruhi pelaksanaan tugas aparatur, biasanya, semakin jauh seseorang dari agama maka semakin jauh pula dia mengaitkan nilai-nilai agama dengan tugas yang dijalankannya.

Dikaitkan dengan lokasi penelitian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, dimana salah satu tugas organisasi ini adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan menerbitkan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian kepada masyarakat. 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.

Terdapat sejumlah manfaat atau arti penting dari kepemilikan akta kelahiran, yakni: menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual, anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Mengingat betapa pentingnya arti kepemilikan akta bagi setiap anak, menjadi sangat miris memang,

kenyataan bahwa tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Minahasa Selatan masih terbelah rendah, bahwa dari 8.482 anak (umur 0-4 tahun) hanya sejumlah 3.362 anak yang telah memiliki akta kelahiran (sumber Disdukcapil Minsel, 2014). Melihat data ini, tentu saja memunculkan suatu pertanyaan apa yang salah dalam proses pelayanan akta kelahiran, sehingga begitu besar jumlah persentase anak yang belum memiliki akta kelahiran khususnya di Kabupaten Minahasa Selatan. Jika ditelusuri lebih lanjut setidaknya empat hal yang menjadi hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Pertama, kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran masih rendah, terlebih lagi masyarakat merasa sulit untuk melakukan pengurusan akta kelahiran. Baik karena faktor ketidaktahuan prosedur pembuatan maupun faktor kesadaran itu sendiri (kemauan untuk melakukan pengurusan). Hal ini secara langsung terkait dengan aspek prosedur dan biaya pelayanan.

Kedua, faktor kerumitan prosedur pembuatan akta kelahiran. Prosedur pembuatan akta kelahiran mengharuskan melaporkan kelahiran ke Kantor Kelurahan/desa dalam 30 hari dan juga dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi seperti KK, Surat Nikah, Surat Lahir dari Dokter/Bidan/Rumah Sakit, dan lainnya. Prosedur ini cukup rumitkan bagi orang tua yang ingin mengurus sendiri akta kelahiran anaknya. Terlebih lagi bagi para orang tua yang sama sekali tidak bisa meninggalkan pekerjaan mereka, sudah barang tentu kondisi ini menjadi dilema. Kalau masyarakat kalangan atas akan sangat mudah menemukan solusinya,

hanya dengan membayar orang atau pihak rumah sakit untuk diuruskan. Tapi sangat berbeda dengan masyarakat miskin, faktor kerumitan prosedur sudah barang tentu menjadi momok bagi mereka karena akan memakan waktu yang lama dalam pengurusan, walaupun mereka menyadari akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi anak mereka, tapi disisi lain mereka harus bekerja untuk mencari nafkah bagi keluarga. Sehingga terjadilah penunda-nundan hingga akhirnya sama sekali tidak melakukan pengurusan akta kelahiran bagi anak mereka.

Ketiga, Faktor keterbatasan akses ke kantor pemerintahan, dalam hal ini letak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Di Kabupaten Minahasa Selatan khususnya, lokasi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Minahasa Selatan berada di Ibukota Kabupaten yaitu Kecamatan Amurang, dimana dengan luasnya wilayah kondisi geografi Kabupaten Minahasa Selatan, menyulitkan bagi masyarakat yang tinggal di wilayah kecamatan Modinding, Maesa, Tompaso Baru, Tenga, Poigar yang ingin melakukan pengurusan akta kelahiran, mereka harus menempuh perjalanan yang jauh dengan biaya yang tidak sedikit, ditambah prosedur yang rumit menyebabkan waktu pengurusan yang lama menyebabkan mereka harus bolak balik ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil. Akumulasi dari semua ini akan menyebabkan biaya yang mahal yang harus ditanggung oleh masyarakat, yang membuat mereka berpikir dua kali untuk mengurus akta kelahiran bagi anak mereka.

Keempat, faktor biaya. Sebenarnya pemerintah kabupaten minahasa selatan

telah menggratiskan biaya pengurusan akta kelahiran, hal ini seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 yang telah jelas mengatakan bahwa pemberian akta kelahiran harus secara gratis (pasal 28 ayat 3).

Didasarkan pada temuan-temuan tersebut, sehingga pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan masih belum dapat dikategorikan berkualitas, sehingga peneliti menganggap perlu untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan.

Tinjauan Pustaka

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : performance (kinerja), reability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of costumers)(Sinambela, 2010:6). Menurut the American Society of Quality Control (Purnama, 2006:9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk aau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dittentukan atau yang bersifat laten.

Gasperz dalam Tjiptono (2005:11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian

pokok: Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Triguno (2005:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. Kualitas (quality) menurut Purnama (2006:132), "the extent to which products meet the requirement of people who use them". Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Rohman (2010:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas jika

dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Masalah Administrasi Kependudukan merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem Administrasi Kependudukan tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Pengertian Administrasi Kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 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 (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik. Didalam penjelasan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa: Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif (Penjelasan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006). Menurut

Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu: pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; keempat, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994:8). Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan yang berperan penting dan yang berkewajiban menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa interplay kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Miftha Thoha, 2008:85).

Istilah "akta" dalam bahasa Belanda disebut "Acte", "akta" dan dalam bahasa Inggris disebut "Actdeed" yang secara umum mempunyai dua arti, yaitu (Batinggi, 2011:56): Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu. Menurut R subekti dan Tjitrosoedibio, kata "akta" merupakan bentuk jamaian dari kata "actum" yang berasal dari bahasa latin dan berarti perbuatan-perbuatan. Menurut Prof. Mr. A. Pitlo Akta adalah suatu surat yang ditanda tangani, diperbuat untuk dipakai sebagai bukti dan untuk dipergunakan oleh orang untuk siapa surat itu dibuat. Sedangkan menurut Dr. Sudikno Mertokusumo, SH. berpendapat bahwa yang disebut akta adalah surat yang diberi tanda tangan yang memuat

peristiwa-peristiwa yang menjadi dasar suatu hak atau perikatan yang dibuat sejak semula dengan sengaja untuk pembuktian. Akta adalah surat yang dibuat oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu. (Pasal 165 Staatslad Tahun 1941 Nomor 84). Catatan sipil adalah Catatan Kependudukan/kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadapperistiwanya yang membawa akibat hukum keperdataan dari diri seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian. Pengertian Akta Catatan Sipil adalah Akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu: Kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian.

Metode Penelitian

Agar penelitian lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, untuk kemudian dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah untuk dimengerti. Informan pada penelitian ini diambil dengan teknik accidental sampling atau sample kebetulan, maksudnya yaitu peneliti memilih siapa saja yang secara acak/kebetulan ditemuinya dan dianggap cocok sebagai sumber data. Dengan anggapan bahwa mereka yang terpilih adalah yang banyak mengetahui tentang apa yang diperlukan penulis, yaitu sementara dan

telah melakukan pengurusan akta kelahiran di Kantor Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Minahasa Selatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, diketahui jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran selama tahun 2015 adalah sejumlah 864 orang, dengan rata-rata pengurusan per bulannya adalah 72 orang.

Informan penelitian adalah masyarakat yang pernah melakukan atau sedang melakukan pengurusan akta kelahiran dan Pejabat terkait di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, secara terperinci informan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris Dinas
3. Staf/Petugas loket pelayanan
4. Masyarakat

Penelitian ini difokuskan pada pengkajian kualitas layanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, yang diambil berdasarkan teori Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Batinggi, 2011:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1. Tangibles (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reability (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat

dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Assurance (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelang

Hasil Penelitian

Berdasarkan informasi dan pengamatan yang peneliti peroleh bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan sikap terbuka pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran, seperti biaya pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan. Dimana berbagai peraturan tersebut (biaya, prosedur dan waktu pelayanan) dipasang di dinding dalam ruang pelayanan, sehingga dengan mudah masyarakat mengetahui biaya dan kapan aktanya diselesaikan. Disamping itu juga ditunjang dengan kemampuan pegawai untuk memberikan penjelasan terhadap berbagai pertanyaan pelanggan dengan sikap ramah dan terbuka.

Dari informasi yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tergolong luas hal ini didukung oleh kemampuan pegawai/petugas pelayanan menjawab pertanyaan masyarakat (pemohon) dengan baik. Hasil rekapitulasi dari indikator dimensi assurance,

menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, jika dinilai dari dimensi assurance (jaminan). Dimensi assurance dalam hal pelayanan akta kelahiran berada pada tataran berkualitas. Secara umum masyarakat sudah puas dengan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan pegawai yang terbilang baik dalam memberikan pelayanan, serta pegawai sudah tergolong mampu untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini pelayanan akta kelahiran. Hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi dalam hal kecermatan memberikan pelayanan, terutama dalam hal pengimputan data-datapemohon.

Empati dapat diartikan sebagai sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan dari dimensi empathy, penulis mengukur dari empat indikator, yaitu: hasil wawancara dengan informan Bapak AR, selaku masyarakat pengguna layanan yang menjadi informan pada penelitian ini mengatakan bahwa: “petugas cukup adil memberikan pelayanan, karena sudah menggunakan nomor antrian jadi siapa yang datang duluan itu pasti akan dilayani terlebih dahulu”. Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh Ibu HM, selaku masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa: “cukup adil karena sesuai dengan nomor antrian, tidak ada yang berani

mo curang dilayani terlebih dahulu semua harus antri”.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran tergolong adil, informan menjawab bahwa pegawai memberikan pelayanan akta kelahiran secara adil. Bapak AR, selaku masyarakat pengguna layanan yang menjadi informan pada penelitian ini mengatakan bahwa: “cukup sopan dan ramah tapi kalau masih pagi, kalau sudah siang mulai berkurang sopan dan ramahnya”. Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh Ibu HM, selaku masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa: “sudah baik kesopanan dan keramahan mereka para petugas, walaupun ada juga beberapa petugas yang sepertinya arogan”. Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran tergolong ramah dan sopan, Informan menjawab bahwa pegawai memberikan pelayanan akta kelahiran dengan sikap ramah dan sopan.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini dapat dilihat dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu Dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berkualitas. Walaupun dimensi Tangibles (kenampakan fisik) mendapat respon negatif dari masyarakat. Namun empat dimensi lainnya, yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), mendapat respon yang positif dari

masyarakat, untuk lebih jelasnya uraian kelima dimensi itu adalah:

1. Tangibles (kenampakan fisik) kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan dari segi kenampakan fisik, masih dinilai oleh sebagian besar masyarakat Kabupaten Minahasa Selatan, dalam hal ini pemohon akta kelahiran, tidak berkualitas. Hal ini disebabkan karena kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, panas, dan tidak memadai.
2. Reability (kehandalan) kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan dari segi kehandalan (Reability), dapat dikatakan berkualitas, namun masyarakat masih mengeluhkan dalam hal kedisiplinan pegawai dan ketepatan waktu penyelesaian akta kelahiran.
3. Responsiveness (daya tanggap) dimensi responsiveness dalam pelayanan akta kelahiran berada pada tataran yang berkualitas, namun masyarakat belum puas dengan sikap pegawai yang kurang tanggap dan prosedur yang belum jelas, dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.
4. Assurance (jaminan) kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan dari segi jaminan (Assurance), ditemui masih adanya keluhan masyarakat, terutama dalam hal pengimputan data-data pemohon, seperti ada sering terjadi salah pengetikan nama dan tempat tanggal lahir.
5. Emphaty (empati) dimensi emphaty dalam pelayanan akta kelahiran menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan kualitas

pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, jika dinilai dari dimensi emphaty.

Saran

1. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian akta kelahiran. Mengingat masyarakat yang berasal dari Kecamatan Motoling, Modinding dan sekitarnya sehingga tidak perlu mengalami kerugian dalam hal waktu, biaya dan tenaga karena harus berkali-kali mengecek akta kelahirannya sudah selesai atau tidak.
2. Lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama sarana kerja pegawai, seperti komputer dan printer. Selain itu demi kepuasan masyarakat (pemohon), diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mampu meningkatkan kualitas ruang pelayanan, agar menjadi nyaman dan memadai bagi seluruh pemohon.
3. Diharapkan bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan. Disiplin terhadap peraturan, terutama mengenai jam masuk, jam istirahat dan jam kerja. Untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dapat dengan sistem reward dan punishment, yaitu meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja dengan memberikan penghargaan dan hukuman yang adil dan sesuai.
4. Lebih meningkatkan kecermatan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, demi menghindari

kesalahan-kesalahan yang tidak perlu seperti kesalahan pengimputan data.

5. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi anak-anak mereka, hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat akta kelahiran, termasuk syarat, prosedur, dan biaya pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Ahmad. 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Gaspersz, Vincent. 2007, Cetakan ke IV. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2006. Total Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handyaningrat, Sarwono. 2005, Edisi revisi cetakan ke-7. Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Gunung Agung.
- Moenir, A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 2008, edisi revisi cetakan ke-5, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, hal 64, Jurnal of Retailing.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rakhmat.2009. Teori Administrasi dan Manajemen Pubkik. Jakarta: Pustaka Arif.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Ruslan, Rusadi. 2008. Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Sampara Lukman. 2005. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA LAN Press.
- Sinambela, L.P. 2010.Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun & Effendy, 2007. Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES.
- Sutopo, 2006. Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Jakarta: LAN
- Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D, Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2005. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing.
- Triguno. 2005. Edisi Revisi, Cetakan ke-4. Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja.Jakarta : PT. Golden Terayon Press.
- Sumber Lainnya
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.

Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun
2007 tentang Pelaksanaan Undang-
Undang Nomor 23 Tahun 2006
tentang Administrasi
Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun

2003 tentang pedoman umum
penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun
2008 tentang Persyaratan dan Tata
Cara Pendaftaran Penduduk dan
Pencatatan Sipil.

Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa
Selatan Nomor 2 Tahun 2010
tentang Penyelenggaraan
Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Minahasa Selatan
Nomor 39 Tahun 2010 tentang
Administrasi Kependudukan