

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN

(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang)

SKRIPSI



Disusun oleh:

TRI FESA MULIA

12520137

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”

YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan dosen penguji jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S-1) Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Hari : Kamis
Tanggal : 21 April 2016
Pukul : 08.30 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD ”APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA

TANDA TANGAN

1. Dra. Hj. Tri Daya Rini, M.Si
Dosen Pembimbing

2. Dra. Herawati, MPA
Penguji Samping I

3. Leslie Retno Angeningsih, Ph. D
Penguji Samping II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

YOGYAKARTA

(Gregorius Sahdan, S.IP, M.A)

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”

YOGYAKARTA

2016

MOTO

“I’m Nothing Without Jesus”

“Hiduplah Dalam Iman Dan Kebenaran, Maka Kemuliaan Yang Akan Datang Pada Mu”

“Tuhan Bersama Orang-Orang Berani”

“Hidup Itu Pilihan, Tergantung Kita Yang Memilih”

“Dimana Bumi Dipijak, Disitu Langit Dijunjung, Semua Bisa Berubah Tergantung Bagaimana
Yang Menjalannya”

“Hidup Itu Seperti Mendaki Gunung, Untuk Menuju Ke Puncak Harus Melewati Lembah dan
Punggungan, Tetapi Akan Selalu Naik Tidak Pernah Turun”

“Asiknya Hidup Seseorang Tergantung Pada Pikirannya, Bukan Pada Ototnya. Karena
Didalam Pikiran Kita Lah Terkandung Manusia Intelektual Dan Emosional”

“Tuhan Sudah Menetapkan Rencana Hidup Kita Dari Sebelum Kita Lahir, Apapun Yang
Sudah Di Rencanakan Tuhan Akan Ku Coba Untuk Menggenapi”

“Jangan Pernah Mengejar Kesuksesan, Biarkan Kesuksesan Itu Yang Mengikuti Hidup Kita”

“Tiada kasih cinta, harapan dan doa yang ku ucapkan dan ku lakukan. Pertama dan terakhir
akan selalu di sini. *Ya* selalu bersama dengan dirinya”

“Jadilah Kuat, Selesaikan Apa Yang Sudah Di Mulai”

PERSEMBAHAN

Tuhan Yang Maha Esa yang telah menciptakan saya menjadi orang yang sekuat dan setangguh ini, karena-Nya lah saya bisa menikmati keindahan hidup di dunia yang fana ini.

Karya tulis ini saya persembahkan untuk.

- ❖ Kedua orang tua bapak dan mama, yang selalu senantiasa mendukung saya selama saya berpendidikan dari mulai TK sampai dengan Perguruan Tinggi ini. Kasih sayang kalian berikan tak sanggup aku membalas. Pengorbanan yang kalian berikan tidak pernah setengah-setengah, siang dan malam mendoakan ku untuk tetap menjadi manusia berguna dimasa depan.
- ❖ Kedua saudara ku abang dan kakak, terima kasih atas persaudaraan yang kalian berikan. Semoga kelak kita dimasa depan bisa sukses bersama.
- ❖ Ibu pembimbing saya (Dra.Tri Daya Rini, M.Si), Terima kasih atas bimbingan Ibu selama saya menyusun Skripsi ini.
- ❖ Orang selalu menemaniku (Jungkel) yang tak pernah bosan-bosannya mendampingi diriku untuk mengerjakan skripsi ini, tanpa dirimu mungkin semua tidak bisa berjalan seperti ini, dalam keadaan sehat maupun sakit, dalam keadaan susah maupun senang, dalam keadaan kaya maupun miskin, selalu menemaniku.
- ❖ Mapala Tunas Patria, organisasi yang selalu berada didalam hatiku sampai akhir hayatku, terima kasih telah membentuk karakterku dari Diksar sampai pada saat ini. Organisasi yang membentuk orang yang tangguh, kuat dan pemberani.
- ❖ Saudara seangkatan ku di Mapala Tunas Patria Bewa, Albeki, Gulja, Kucai dan Merico. Kalian saudara ku sampai kapan pun, terima kasih atas dukungan yang kalian berikan dan juga abang, mbak dan adik yang ada di Mapala Tunas Patria. Persaudaraan yang kalian berikan takkan ku lupakan. Semoga Kita bertemu semuanya sudah menjadi orang yang sangat sukses.
- ❖ Terima kasih untuk almamater ku, TK Markati Muti Tama SD N 7 Sintang, SMP N 3 Sintang, SMP N 2 Sintang, SMA Kristen Satya Wacana Salatiga dan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang aku banggakan.
- ❖ Kota Yogyakarta Istimewa. Pengalaman berharga aku pernah berada disini. Kota yang penuh kenangan susah maupun senang.
- ❖ Alam semesta yang telah membentuk karakter ku, my life my adventure.

SIPNOSIS

Skripsi ini mengambil judul Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang. Sebagaimananya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil harus memberikan pelayanan yang berkualitas, karena dokumen akta kelahiran adalah hak sipil setiap warga Negara Indonesia. Sehingga muncul rumusan masalah: bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang. Dengan memiliki tujuan penelitian ini mendiskripsikan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran. Manfaat dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, menambah referensi bagi mahasiswa yang lain, dan sebagai bahan masukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang.

Jenis penelitian yang digunakan *mixed methods*. Dimana deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan teknik *survey*. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang. Subjek yang diteliti 23 informan dan 94 responden. Teknik pengumpulan data wawancara, pengamatan, dokumentasi, dan teknik *survey* dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data pengumpulan data, penilaian data, interpretasi data, kesimpulan, dan prosentase.

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang sudah dikatakan baik. Hal ini dapat diketahui dari dimensi *Tangibels* (berwujud) ruang tunggu yang sudah memadai memiliki prosentase 46,8% dengan katagori baik., penampilan petugas yang mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur memiliki prosentase 39,4% dengan katagori baik. Loker pelayanan belum dikatakan efektif memiliki prosentase dari loket pelayanan 39,4% dengan katagori cukup baik. Dimensi *reliability* (kehandalan) pegawai sudah berusaha cermat dalam mengerjakan dokumen akta kelahiran memiliki prosentase 41,5% dengan katagori baik, semua pegawai sudah memiliki kehandalan memberikan Informasi memiliki prosentase 46,8% dengan katagori baik. Waktu pelayanan yang singkat dalam pelayanan memiliki prosentase 35,1% dengan katagori cukup baik. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggap) pegawai menerima dan mengharapkan kritik dan saran memiliki prosentase 41,5%, 48,9% dan 42,6% dengan karagori baik dan cukup baik. Dimensi *assurance* (jaminan) adanya perbedaan kinerja dalam adminitrasi memiliki prosentase 60,6% dengan karagori baik, kurang tepat waktu dalam mengerjakan dokumen akta kelahiran memiliki prosentase 47,9% dengan katagori cukup baik, dan pegawai berupaya membantu masyarakat yang kesulitan memiliki prosentase 43,6% dengan katagori baik. Dimensi *empathy* (empati) sikap pegawai sudah sopan, ramah, tidak ada namanya diskriminasi dan berupaya membantu masyarakat yang sedang kesulitan memiliki prosentase 53,2%, 50.0% dan 44,7% dengan katagori baik. Kesimpulan: kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran sudah dikatagorikan baik. Saran: perlu adanya sistem digital pada loket, perlu adanya pelatihan bagi pegawai, penambahan SDM dan waktu pelayanan yang tidak dibatasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur, hormat dan kemuliaan hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya dan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada program studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa"APMD" Yogyakarta.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih untuk rasa hormat peneliti kepada Ibu dan Bapak:

1. Habib Muhsin, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa"APMD" Yogyakarta.
2. Gregorius Sahdan, S.IP, M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa"APMD" Yogyakarta.
3. Dra. Herawati, MPA, selaku anggota I Dewan Penguji.
4. Leslie Retno Angeningsih, Ph. D, selaku anggota II Dewan Penguji.
5. Dra. Tri Daya Rini, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan membimbing untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Para dosen dan staf pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa"APMD" Yogyakarta.
7. Drs. H. Syarif Muhammad Taufik, M.Si, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang.
8. Seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang atas kerjasama, dukungan dan bantuannya selama penelitian berlangsung.
9. Seluruh informan dan responden yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis menyebutkan satu-satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dalam bentuk formulasi bahasa maupun kadar ilmiahnya. Maka dari itu, penulis tidak menutup kemungkinan adanya saran dan kritikan sebagai masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, April 2016

Penulis

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Ruang Lingkup.....	24
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang.....	41

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
SINOPSIS.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	6
E. Kerangka Teori.....	7
1. Pelayanan Publik.....	7
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	14
3. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	20
F. Ruang Lingkup.....	24
G. Metode Penelitian.....	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Objek penelitian.....	25
3. Lokasi dan waktu penelitian.....	26
4. Subjek Penelitian.....	26
5. Unut analisis.....	28
6. Teknik Pengumpulan data.....	28
7. Teknik Analisis Data.....	30
BAB II DESKRIPSI WILAYAH DAN PROFIL TEMPAT PENELITIAN.....	32
A. Gambaran Umum Kabupaten Sintang.....	32
a. Sejarah Singkat Kabupaten Sintang.....	32

b. Letak Geografis, Luas Wilayah Dan Batas Wilayah Kabupaten Sintang.....	32
c. Keadaan Demografi.....	34
B. Profil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang.....	38
a. Tugas Pokok.....	38
b. Fungsi.....	38
c. Struktur Organisasi.....	40
d. Kepegawaian.....	41
e. Visi dan Misi.....	44
f. Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Per Kecamatan.....	47
.....	
BAB III ANALISIS DATA.....	48
A. Data Informan Dan Responden.....	48
a. Deskripsi Responden	48
b. Deskripsi Informan.....	51
B. Analisis Data.....	54
a. Dimensi <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	54
b. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	71
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Respon/Tanggap).....	87
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	98
e. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	113
BAB IV PENUTUP.....	126
A. Kesimpulan.....	126
B. Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Table 3.1	Jumlah Subjek Yang Diteliti.....	27
Table 3.2	Luas Wilayah Kabupaten Sintang.....	33
Table 3.3	Data Penduduk Kabupaten Sintang Per Kecamatan.....	34
Table 3.4	Struktur Usia Penduduk Kabupaten Sintang.....	35
Table 3.5	Jumlah KK Kabupaten Sintang Per Kecamatan.....	36
Table 3.6	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Menurut Angka Partisipasi Murni Per Kecamatan.....	41
Table 3.7	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Yang Sudah Memiliki Akta Kelahiran Per Kecamatan.....	47
Table 3.8	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Table 3.9	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	49
Table 3.10	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	49
Table 3.11	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Table 3.12	Deskripsi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Table 3.13	Deskripsi Informan Berdasarkan Umur.....	52
Table 3.14	Deskripsi Informan Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Table 3.15	Deskripsi Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
Table 3.16	Prosentasi Ruang Tunggu Pelayanan.....	55
Table 3.17	Hubungan Jenis Kelamin Dan Ruang Tunggu Pelayanan.....	56
Table 3.18	Hubungan Umur Dan Ruang Tunggu Pelayanan.....	57
Table 3.19	Hubungan Pendidikan Dan Ruang Tunggu Pelayanan.....	57
Table 3.20	Hubungan Pekerjaan Dan Ruang tunggu Pelayanan.....	58
Table 3.21	Prosentase Loket Pelayanan.....	60
Table 3.22	Hubungan Jenis Kelamin Dan Loket Pelayanan.....	61
Table 3.23	Hubungan Umur Dan Loket Pelayanan.....	61
Table 3.24	Hubungan Pendidikan Dan Loket Pelayanan.....	62
Table 3.25	Hubungan Pekerjaan Dan Loket Pelayanan.....	63

Tabel 3.26	Prosentase Penampilan Pegawai.....	65
Tabel 3.27	Hubungan Jenis Kelamin Dan Penampilan Pegawai.....	65
Tabel 3.28	Hubungan Umur Dan Penampilan Pegawai.....	66
Tabel 3.29	Hubungan Pendidikan Dan Penampilan Pegawai.....	67
Tabel 3.30	Hubungan Pekerjaan Dan Penampilan Pegawai.....	68
Tabel 3.31	Prosentase Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Informasi Pelayanan.....	72
Tabel 3.32	Hubungan Jenis Kelamin Dan Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Informasi Pelayanan.....	73
Tabel 3.33	Hubungan Umur Dan Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Informasi Pelayanan.....	73
Tabel 3.34	Hubungan Pendidikan Dan Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Informasi Pelayanan.....	74
Tabel 3.35	Hubungan Pekerjaan Dan Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Informasi Pelayanan.....	75
Tabel 3.36	Prosentase Kecermatan Petugas.....	77
Tabel 3.37	Hubungan Jenis Kelamin Dan Kecermatan Petugas.....	78
Tabel 3.38	Hubungan Umur Dan Kecermatan Petugas.....	79
Tabel 3.39	Hubungan Pendidikan Dan Kecermatan Petugas.....	79
Tabel 3.40	Hubungan Pekerjaan Dan Kecermatan Petugas.....	80
Tabel 3.41	Prosentase Standar Waktu Pelayanan.....	82
Tabel 3.42	Hubungan Jenis Kelamin Dan Standar Waktu Pelayanan.....	82
Tabel 3.43	Hubungan Umur Dan Standar Waktu Pelayanan.....	83
Tabel 3.44	Hubungan Pendidikan Dan Standar Waktu Pelayanan.....	84
Tabel 3.45	Hubungan Pekerjaan Dan Standar Waktu Pelayanan.....	84
Tabel 3.46	Prosentase Respon Petugas Terhadap Keluhan.....	87
Tabel 3.47	Hubungan Jenis Kelamin Dan Respon Petugas Terhadap Keluhan.....	88
Tabel 3.48	Hubungan Umur Dan respon Petugas Terhadap Keluhan.....	89
Tabel 3.49	Hubungan Pendidikan Dan Respon Petugas Terhadap Keluhan.....	89
Tabel 3.50	Hubungan Pekerjaan Dan respon petugas terhadap Keluhan.....	90

Tabel 3.51	Prosentase Respon Petugas Terhadap Saran.....	91
Tabel 3.52	Hubungan Jenis Kelamin Dan Respon Petugas Terhadap Saran.....	91
Tabel 3.53	Hubungan Umur Dan Respon Petugas Terhadap Saran.....	92
Tabel 3.54	Hubungan Pendidikan Dan Respon Petugas Terhadap Saran.....	92
Tabel 3.55	Hubungan Pekerjaan Dan Respon Petugas Terhadap Saran.....	93
Tabel 3.56	Prosentase Respon Petugas Terhadap Kritikan.....	94
Tabel 3.57	Hubungan Jenis Kelamin Dan Respon Petugas Terhadap Kritikan.....	94
Tabel 3.58	Hubungan Umur Dan Respon Petugas Terhadap Kritikan.....	95
Tabel 3.59	Hubungan Pendidikan Dan Respon Petugas Terhadap Kritikan.....	95
Tabel 3.60	Hubungan Pekerjaan Dan Respon Petugas Terhadap Kritikan.....	96
Tabel 3.61	Prosentase Kemampuan Administrasi Petugas.....	99
Tabel 3.62	Hubungan Jenis Kelamin Dan Kemampuan Administrasi Petugas.....	100
Tabel 3.63	Hubungan Umur Dan Kemampuan Administrasi Petugas.....	100
Tabel 3.64	Hubungan Pendidikan Dan Kemampuan Administrasi Petugas.....	101
Tabel 3.65	Hubungan Pekerjaan Dan Kemampuan Administrasi Petugas.....	102
Tabel 3.66	Prosentase Jaminan Tepat Waktu.....	103
Tabel 3.67	Hubungan Jenis Kelamin Dan Jaminan Tepat Waktu.....	104
Tabel 3.68	Hubungan Umur Dan Jaminan Tepat Waktu.....	104
Tabel 3.69	Hubungan Pendidikan Dan Jaminan Tepat Waktu.....	105
Tabel 3.70	Hubungan Pekerjaan Dan Jaminan Tepat Waktu.....	106
Tabel 3.71	Prosentase Jaminan Sosial.....	107
Tabel 3.72	Hubungan Jenis Kelamin Dan Jaminan Sosial.....	108
Tabel 3.73	Hubungan Umur Dan Jaminan Sosial.....	109
Tabel 3.74	Hubungan Pendidikan Dan Jaminan Sosial.....	109
Tabel 3.75	Hubungan Pekerjaan Dan Jaminan Sosial.....	110
Tabel 3.76	Prosentase Perhatian Petugas Layanan.....	114
Tabel 3.77	Hubungan Jenis Kelamin Dan Perhatian Petugas Layanan.....	115
Tabel 3.78	Hubungan Umur Dan Perhatian Petugas Layanan.....	115
Tabel 3.79	Hubungan Pendidikan Dan Perhatian Petugas Layanan.....	116

Tabel 3.80	Hubungan Pekerjaan Dan Perhatian petugas Layanan.....	117
Tabel 3.81	Prosentase Kepedulian Petugas	117
Tabel 3.82	Hubungan Jenis Kelamin Dan Kepedulian Petugas.....	118
Tabel 3.83	Hubungan Umur Dan Kepedulian Petugas.....	118
Tabel 3.84	Hubungan Pendidikan Dan Kepedulian Petugas.....	119
Tabel 3.85	Hubungan Pekerjaan Dan Kepedulian Petugas.....	120
Tabel 3.86	Prosentase Keramahan Petugas Layanan.....	120
Tabel 3.87	Hubungan Jenis Kelamin Dan Keramahan Petugas Layanan.....	121
Tabel 3.88	Hubungan Umur Dan Keramahan Petugas Layanan.....	121
Tabel 3.89	Hubungan Pendidikan Dan Keramahan Petugas Layanan.....	122
Tabel 3.90	Hubungan Pekerjaan Dan Keramahan Petugas Layanan.....	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan paradigma birokrasi, dari paradigma mengatur menjadi paradigma melayani dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memerlukan adanya suatu upaya rekonstruksi kultur dan manajemen birokrasi. Kultur dan manajemen dalam birokrasi harus mengarah pada pencapaian sosok birokrasi yang profesional, efisien, efektif, dan responsif dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Wicaksono, 2010:2).

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik senantiasa harus menyiapkan kebutuhan pelayanan masyarakat yang berkualitas, hal ini perlu dilaksanakan guna peningkatan kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Karena terkait langsung dengan perubahan-perubahan yang mendasar terhadap tuntutan perbaikan sistem pelayanan dimasyarakat dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sejalan dengan fungsi dan peran pemerintah yang harus dilaksanakan baik ditingkat pusat maupun daerah, pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keberadaan pemerintah, menurut pendapat Rasyid (1998:139), pemerintah diadakan tidaklah untuk melayani dirinya tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Berkaitan dengan tugas yang dilaksanakan dalam menyediakan pelayanan pemerintah harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan kepada masyarakat.

Sinambela P, Lijan, dkk (2008:6-7) yang mengatakan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Dari tahun ketahun pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan terpenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat maka pelayanan tersebut dapat dibidang memuaskan. Administrasi kependudukan salah satu pelayanan publik yang paling mendasar, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai Warga Negara Indonesia. Tujuan pelaksanaan Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Admnistrasi kependudukan memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap kepastian status pribadi dan status hukum penduduk di dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan baru terbit setelah 61 tahun Indonesia merdeka. Seharusnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 ini terbit segera setelah Indonesia merdeka.

Sebelum terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, pengaturan tentang Administrasi Kependudukan, termasuk didalamnya pengaturan tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) diatur oleh peraturan peninggalan Pemerintah Kolonial Hindia Belanda (*Staatsblad*) dan setingkat peraturan Menteri. Setelah tersusunnya Kabinet Indonesia Bersatu II Tahun 2009 Menteri Dalam Negeri memberanikan diri untuk mengajukan usulan 3 (tiga) Program Strategis Nasional yang meliputi : Pemutakhiran Data Kependudukan, Penerbitan Nomor Induk Kependudukan dan Penerapan KTP Elektronik (KTP-el). Kebijakan pemerintah tersebut sebagai refleksi atas Undang undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang kemudian

telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 beserta peraturan pelaksanaannya.

Perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 memiliki tujuan utama dari perubahan Undang-undang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Perubahan substansi yang paling mendasar ialah pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya, pendanaan untuk penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam APBN, pemerintah diharuskan lebih aktif untuk melayani masyarakat dengan sistem jemput bola. Kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus administrasi kependudukan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah instansi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak.

Akta kelahiran merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status dalam kekuatan hukum tetap dan kependudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara Indonesia. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana ditempat terjadinya peristiwa kelahiran. Oleh karena itu, kepemilikan akta kelahiran adalah hak setiap

warga negara, dan negara berkewajiban untuk menjamin terlaksananya hak tersebut melalui pegawai catatan sipil.

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 dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, karena anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Sampai saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya belum tercatat dalam akta kelahiran, secara *de jure* keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan banyak permasalahan yang terjadi berpangkal dari manipulasi identitas anak. Semakin tidak jelas identitas seorang anak, maka semakin mudah terjadi eksploitasi terhadap anak seperti anak menjadi korban perdagangan bayi dan anak, tenaga kerja dan kekerasan. Maka dari itu dituntut oleh Negara dan masyarakat bahwa pelayanan dibagian kependudukan haruslah berkualitas.

Permasalahan pelayanan publik yang tidak berkualitas dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem *reward* dalam birokrasi, lemahnya mekanisme *punishment* bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, serta komitmen

pimpinan daerah untuk menciptakan pelayanan yang responsif, akuntabel dan transparan.

Bukan hal baru lagi jika pelayanan publik di Indonesia sudah menjadi cap negatif dikalangan masyarakat. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang untuk mendapatkan pelayanan masyarakat harus melewati rantai meja birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Kemampuan pelayanan publik yang tidak memadai dan sering kali tidak memahami posisi masyarakat sebagai warga negara sehingga kadang cenderung meremehkan dan memberikan kualitas pelayanan yang seadanya, ini dikarenakan kebijakan yang diberikan bahwa pelayanan pengurusan dan pembuatan dokumen tidak dipungut biaya. Pemberian dana dari pemerintah pusat sering kali tidak dapat memenuhi kebutuhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang.

Sedangkan kebijakan yang dibuat oleh Bupati di Kabupaten Sintang memberikan Surat Edaran kepada masyarakat Kabupaten Sintang, Surat Edaran Bupati no. 470/3458/DKPS-A pada tanggal 31 Desember 2013 untuk memberi tautan kepada masyarakat bahwa seluruh jenis pelayanan administrasi dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis).

Didasarkan pada temuan-temuan tersebut, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik, sehingga peneliti menganggap perlu untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan akta di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang. Dari temuan-temuan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat masalah dengan kualitas pelayanan catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Sintang. Secara teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menangani pelayanan masyarakat dibidang penerbitan akta kelahiran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mendiskripsikan Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam memperkaya bahasa dibidang Pelayanan Publik dalam pembuatan akta kelahiran.

- b. Bagi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Menambah referensi dan masukan bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Memberi bahan masukan kepada Pemerintah Daerah Khusus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Serta mengembangkan wacana pemikiran administrasi Kependudukan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik.

pegawai, maka pegawai mengarahkan masyarakat ketempat kepala seksi, bidang maupun kepala dinas untuk menindak lanjuti permasalahan itu.

B. Saran

Peneliti memberikan saran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang.

1. Perlu adanya perubahan sistem digital pada loket dan aturan yang berlaku, hal ini dilakukan untuk penertiban antrian pada loket.
2. Perlu adanya kesetaraan kehandalan pada pegawai, bisa melalui pelatihan *stay home* atau membuat pelatihan bimbingan teknik.
3. Waktu pelayanan jangan dibatasi sampai pada jam 12.00 WIB, karena mengingat kondisi jarak antar desa ke kota Sintang lumayan jauh. Selain itu biaya yang harus dikeluarkan juga lumayan besar.
4. Perlu adanya penambahan pada sumber daya manusia (SDM) atau penambahan pegawai. Dengan banyaknya pegawai atau SDM maka waktu pelayanan bisa dilakukan pada jam 15.00 WIB dan mempercepat waktu penyelesaian dokumen akta kelahiran.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi, 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Baya, Mulyadi. 2010. *Kualitas Pelayanan Catatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Skripsi : Universitas Terbuka
- Bungin, Burhan, 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Ke-2. Jakarta: Kencana
- Daryanto, I. Setyabudi, dan Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media
- Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang, *Laporan Tahunan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang: Tahun 2011-2014*
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-4. Yogyakarta : UGM Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media
- Moleong, LJ (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Notoadmodjo, S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ke-2. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Ratminto dan A.S. Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan I. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riyanto, Agus. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Nuha Medika

- Sari, Ayu Ratna. 2007. *Problematika Pencatatan Kelahiran Bagi Warga Negara Keturunan Tionghoa Dan Arab Di Surakarta*. Skripsi: Universitas Sabelas Maret
- Saryono, (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ke-4. Yogyakarta : Mitra Cendikia Press
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan Ke-5 Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sirajuddin, D. Sukriono dan Winardi. 2011. *Hukum Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Malang: Setara Press
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan Ke-4. Bandung : Alfabeta
- Sugono, Dendy, dkk. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cetakan Ke-9. Edisi Ke-IV. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality And Satisfactaion*. Edisi 3. Yogyakarta : C.V. Andi Offset
- Wicaksono, Bambang. 2010. *Kultur Birokrasi Pelayanan Indonesia*. E-jurnal
- Zaithaml, A. Vallerie, A Passuraman And Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception And Expectation*. Maxwell Macmillan, Canada

Peraturan Perundangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Surat Edaran dari Bupati Kabupaten Sintang Nomor : 470/3458/DKSP-A

Internet

<http://definisiarti.blogspot.co.id> (diakses tanggal 27 Desember 2015, hari Minggu (13.00))

<http://www.landasanteori.com> (diakses tanggal 27 Desember 2015, hari Minggu (13.00))