

SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG PARIAMAN

PURYANTO, ANDIKA PUTRA

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ekasakti
puryantoyan@yahoo.com

***Abstract:** The administrative service system at the Department of Population and Civil Registration of Padang Pariaman Regency, especially in managing birth certificates, still occurs problems related to the administrative service system provided. People want an excellent service or also called Excellent service. And currently, services that need to be improved include the processing of birth certificate documents at the Department of Population and Civil Registration of Padang Pariaman Regency. In the future, in serving the need for innovation in improving the services provided. Because currently there are still people who often complain that the time for completion of services is delayed and does not comply with the set schedule. The research objective was to determine the administrative service system for making birth certificates. This study used a qualitative descriptive method, while the data collection technique was carried out through in-depth interviews with selected key informants and direct observation of the object and subject of the study. Based on the results of the research conducted, the administrative service system for making birth certificates can be seen from several indicators, namely: Ability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility. The results of this study indicate that the administrative service system for making birth certificates is still lacking in services provided and inaccurate service time for making birth certificates, obstacles encountered in the Department of Population and Civil Registration of Padang Pariaman Regency, there are still many people who do not know the process of making a birth certificate. In the future, the Department of Population and Civil Registration of Kabupaten Padang Pariaman provides socialization and education during the implementation of the administrative service process for making birth certificates to the public. In conclusion, the administrative service system for making birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of Kabupaten Padang Pariaman must make new innovations in improving future services.*

Keywords: Service System, Birth Certificate, Population Administration.

Abstrak: Sistem pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman terutama dalam mengurus akta kelahiran masih terjadi permasalahan terkait sistem pelayanan administrasi yang diberikan. Masyarakat menginginkan sebuah pelayanan prima atau disebut juga Excellent service. Dan saat ini pelayanan yang perlu ditingkatkan salah satunya tentang pengurusan dokumen pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Padang pariaman. Untuk kedepannya dalam melayani perlu adanya inovasi dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan. Karena saat ini masih ada masyarakat yang sering mengeluhkan waktu penyelesaian layanan mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Adapun tujuan penelitian, untuk mengetahui sistem pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sementara teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci terpilih dan melakukan observasi langsung terhadap objek dan subjek penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan, sistem pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu: Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Hasil penelitian ini menunjukkan sistem pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran masih kurangnya pelayanan yang diberikan dan kurang tepatnya waktu pelayanan pembuatan akta kelahiran, kendala yang ditemui pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, masih banyak masyarakat yang kurang tahu dalam proses pembuatan akta kelahiran. Upaya kedepannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman memberikan sosialisasi dan edukasi saat pelaksanaan proses pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat. Kesimpulan sistem pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman harus membuat inovasi baru dalam meningkatkan pelayanan kedepannya.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan, Akta Kelahiran, Administrasi Kependudukan.

A. Pendahuluan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, pada hari rabu tanggal 15 november tahun 2017 mengadakan *Layang Padu* (Layanan Lapangan Terpadu) *Layang Padu* ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen diantaranya pembuatan KK, Akta Kelahiran, KTP dan Surat Keterangan pindah datang, Pembuatan Kartu BPJS, Pengurusan Administrasi Nagari, dan pelayanan lainnya. Karena masih banyak permasalahan terkait dengan pelayanan yang salah satunya adalah Sistem pelayanan adminitrasi pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman terutama dalam mengurus akta kelahiran masih terjadi permasalahan terkait sistem pelayanan adminitrasi yang diberikan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan konsep pelayanan prima atau disebut juga *Excellent service*. Hal yang sering yang sering dikeluhkan masyarakat ialah waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Hal ini adalah salah satu indikator perlu ditingkatkan layanan dan inovasi dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dan budaya masyarakat sebagian yang masih tidak mau mengurus sendiri dengan alasan tidak mau mengantri, sibuk dengan pekerjaan masing-masing dan jarak bagi masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman ini adalah beberapa hal kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman ini. Peneliti juga melihat sampai saat ini masih banyak masyarakat yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya akta kelahiran. Akta kelahiran wajib dimiliki bagi masyarakat yang mengalami peristiwa kelahiran dan Akta kelahiran sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang.

Di bidang pencatatan kelahiran ini, Kabupaten Padang Pariaman bedasarkan jumlah penduduk pada tahun 2018 sebanyak 411,003 jiwa, yang memiliki akta kelahiran yaitu sebanyak 300,091 jiwa. Dimana persentase penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman tingkat pencatatan kelahiran sudah 72,6% dari jumlah penduduk, sedangkan penduduk yang masih mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya akta kelahiran mencapai 27,4% dari jumlah penduduk yang tercatat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Padang Pariaman. Padahal biaya kepengurusan akta kelahiran sudah di gratiskan. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang kuat tentang peristiwa-peristiwa tersebut agar kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

Dengan demikian upaya dalam meningkatkan sistem pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman merupakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan memang tidak dapat dipungkiri, dengan adanya keefektifan dalam sistem pelayanan administrasi maka aparat pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dan mau memberikan pelayanan dengan baik akan sangat berpengaruh positif terhadap keberhasilan dalam sistem pelayanan administrasi ini.

Pendekatan atau konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep Barata dalam bukunya mengembangkan konsep pelayanan prima berdasarkan pada 6A yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menelaraskan faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelayanan prima menurut barata adalah sebagai berikut: 1) Kemampuan (Ability); 2) Sikap (Attitude); 3) Penampilan (Appearance); 4) Perhatian (Attention); 5) Tindakan (Action); dan 6) Tangung jawab (Accountability).

B. Metodologi Penelitian

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang menggambarkan suatu permasalahan agar data yang tersedia dan terkumpul dapat memberikan gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang terjadi pada objek penelitian. Dengan kata lain, penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi keadaan dan melihat kaitan variabel yang diteliti, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sampel merupakan perwakilan dari populasi yang akan mengali objek dalam penelitian menurut sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan teknik purposive sampling akhirnya penulis menetapkan sampelnya dalam penelitian ini yaitu 8 (delapan) orang sampel yang sudah dianggap mewakili populasi.

C. Hasil dan Pembahasan

Sistem Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Masyarakat Kebijakan Kepala Dinas (Inovasi Program Pedang Saber)

Menurut hasil wawancara dengan Bapak M.Fadhly Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, beliau mengatakan bahwa pada tahun 2016 melaksanakan program gagasan atau ide inovasi pelayanan keliling yang dilabel: "Pedang Saber" kependekan dari petugas datang semua administrasi beres ini adalah pelayanan jemput bola kelapangan yang langsung jadi di tempat (onsite) adalah suatu kebijakan yang di buat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sendiri, karena Bapak M. Fadhly sendiri mewajibkan satu jabatan itu harus ada satu inovasi untuk mencapai target kinerjanya, misalnya sehubungan dengan Pelayanan Pedang Saber, ini target mereka untuk pelayanan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan Akte Pencatatan Sipil lainnya itu mereka harus mencari inovasi untuk mempercepat pencapaian target, kemudian dapat memberikan kemudahan pada masyarakat dengan jelas ini yang disampaikan oleh Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman ini". Beliau juga

melanjutkan bahwa : “Bapak Bupati Padang Pariaman juga memberikan arahan dan dorongan agar pelayanan terealisasi dengan cepat indikator kinerja utama dari Kepala Dinas harus membuat Inovasi, ini sesuai himbauan dari Bapak Bupati yang disampaikan kepada seluruh Dinas untuk menjabarkan secara teknis dan mencari model sebuah kebijakan dan ini diserahkan kepada Dinas masing – masing ”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa inovasi program pedang saber yang dibuat Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tak lepas dari dorongan Kepala Daerah yaitu Bapak Bupati Kabupaten Padang Pariaman agar mau menciptakan Inovasi dalam memudahkan pelayanan untuk masyarakat. Selain itu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman juga selalu mewajibkan seluruh pegawainya untuk melakukan inovasi sehingga sesuai arahan yang disampaikan oleh Bapak Bupati Kabupaten Padang Pariaman.

Ada 6 A indikator menurut Barata, mengembangkan konsep pelayanan prima, yang digunakan untuk mengkaji sistem pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, yaitu: Kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Tanggung Jawab (*Accountability*) , selain itu untuk mengetahui kualitas pelayanan prima juga menjadi hal yang penting terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator berikut ini :

Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merupakan dimensi pelayanan prima yang digunakan untuk mengukur sistem pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, mengenai hal itu pegawai Disdukcapil cukup ramah dan sopan tetapi dalam memberikan informasi kepada masyarakat masih ada pembuatan akta kelahiran kurang tepat waktu dalam pengerjaannya, kondisi ini menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat. Untuk kedepannya Disdukcapil perlu meningkatkan dan memperbaiki kemampuan dalam memberikan pelayanan dan para pegawai perlu mendapatkan program pendidikan dan pelatihan supaya program Layang Padu dapat berjalan sesuai dengan harapan bersama.

Sikap (*Attitude*)

Sikap itu sendiri adalah perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, untuk membantu pada masyarakat dalam mengurus dokumen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memberikan pelayanan cukup baik dalam pelayanan membantu masyarakat, yang membuat masyarakat kurang cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman ini, masih ada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus menunggu waktu jadi dalam proses pembuatan akta kelahiran tersebut karena tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh Disdukcapil.

Penampilan (*Appearance*)

Penampilan itu sendiri adalah fasilitas fisik penunjang kegiatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran. sarana dan prasarana yang terdapat

pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman masih ada yang kurang seperti tempat parkir yang kurang luas. Tetapi seperti sarana dan prasarana lain sudah cukup baik sehingga masyarakat sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Perhatian (*Attention*)

Perhatian yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat dilihat dari cara pegawai melayani masyarakat menunjukkan adanya komunikasi yang baik terhadap pemohon pelayanan dokumen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sudah memberikan perhatian yang baik dan komunikasi yang bagus kepada masyarakat, tetapi masih ada masyarakat yang kurang paham terhadap informasi yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman tersebut dan untuk kedepannya perlu inovasi supaya masyarakat dapat dengan mudah dan mengerti apa yang disampaikan oleh Disdukcapil.

Tindakan (*Action*)

Tindakan itu sendiri adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, hasil pelayanan harus dipahami secara baik sehingga memang membutuhkan sosialisasi ke masyarakat, bahwa pelayanan dikatakan efektif apabila masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan merasa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan keinginan dan memuaskan dalam mengurus akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dan masyarakat dalam hal ini sudah cukup puas dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran ini.

Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab itu sendiri adalah biaya pelayanan yang sudah di gratiskan kepada seluruh masyarakat karena sudah menjadi tanggung jawab dan komitmen Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman Jadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman masyarakat tidak perlu kuatir dalam mengurus akta kelahiran sudah tidak dikenakan biaya lagi dan masyarakat merasa diringankan bebannya terutama bagi masyarakat yang mempunyai berpenghasilan rendah dan dengan ini semoga masyarakat semakin sadar betapa pentingnya akta kelahiran ini dan nanti masyarakat ikut aktif dalam mensukseskan program pemerintah terutama dalam mengurus akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Sistem Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran

Karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran. Selanjutnya mengenai informasi dalam hal kelengkapan persyaratannya masih banyak masyarakat yang tidak tahu. Hal ini yang menyebabkan kendala yang ada pada masyarakat termasuk juga waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan budaya masyarakat sebagian yang masih tidak mau mengurus sendiri dengan alasan tidak mau mengantri karena sibuk dengan pekerjaan itu yang sering terjadi dalam mengurus akta kelahiran dan jauhnya

jarak bagi masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Upaya-Upaya Untuk Mengatasi Kendala Sistem Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman harus membuat inovasi baru, memberikan sosialisasi dan edukasi saat pelaksanaan proses pelayanan administrasi kepada masyarakat agar masyarakat paham, Disdukcapil juga harus mengadakan evaluasi serta melakukan rapat koordinasi rutin, untuk mencari jalan keluar dan meminimalisir keluhan atau permasalahan dalam hal pelayanan tersebut. Dan untuk kedepan perlu ditingkatkan layanan dan inovasi dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariama Pegawai juga diberikan Pendidikan dan Pelatihan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

D. Penutup

Sistem pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, dapat dilihat dari cara pegawai melayani masyarakat menunjukkan adanya komunikasi yang baik terhadap pemohon pelayanan dokumen akta kelahiran. pelayanan harus dipahami secara baik sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat, baik dan juga membantu masyarakat yang kurang paham dalam pembuatan akta kelahiran agar kedepannya tidak terjadi lagi permasalahan-permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Menurut Barata dalam bukunya mengembangkan konsep pelayanan prima berdasarkan pada 6A yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelayanan prima menurut barata adalah sebagai berikut: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Keenam faktor tersebut sudah terealisasi dengan baik walaupun dilapangan masih ada masalah yang timbul tapi dapat diatasi dengan baik dan sesuai dengan target yang diharapkan.

Daftar Pustaka

- Abror, Daimul. 2013. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: UPY Press.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Bogdan, Taylor. 2001. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Usaha Nasional.
- Chrisyanti, DI. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya
- David, Osborn & Geabler. 1993. *Reinventing Government : Entrepreneurial Sprit is Transforming the Public Sektor*. New York : Plume Book.
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang Pelaksanaan Otonomi di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, 2016. *Pengertian Jasa Pelayanan, Intangible, Inebility to Inentory*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Askara.

- Nawawi, Hadari. 1985. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: UGM Press Pratama,
- YI. 2013. *Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (SAKINDO)*. Surabaya: UNS Press.
- Prihastini, Diyah. 2014. *Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Semarang: Universitas Negri Semarang Press.
- Rapoport, Anata. 1982. *General System Theory*. Jakarta: Pustaka LP3ES Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: PT.Afabeta Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kependidikan "Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D"*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.
- Tjiptono, 2014. *Secara Garis Besar Karakteristik Jasa Terdiri dari Intangibility, Inseparability, variability/heterogenity, persability dan lack of ownership*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Adminitrasi: Bunga Rampai Pemikiran Adminitrasi Negara/Publik*. Yogyakarta: Gava Media