

PELAKSANAAN PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2011-2012

Oleh :

Riyanda Raran Anshari
(Riyanda_Raran@gmail.com)
Pembimbing : Drs. H. Isril, MH

Jurusan Ilmu Pemerintahan – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 –
Telp/Fax. 0761 – 63277

Abstract

A birth certificate is a certificate / authentic record made by civil servants in the form of an official record of the place and time of birth of a child, the child's name and the name of the child's parents are complete and clear, and the child's citizenship. Birth registration is done by the Head of the Unit of Work on the register and issued Birth Certificate. Birth Certificate Kelahiran. Kutipan Deed Quotes are pelapornya done on time given to residents at no charge. In this case the birth place different from the place of residence or domicile, Magistrate of the record and issue a birth certificate. Excerpt responsible notify Work Unit that manages the registration of the population and civil registration in the place of domicile. This study was conducted to investigate the implementation of public services in the birth certificate as well as to identify any obstacles encountered in the implementation of the birth certificate of service in the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Pekanbaru. The formulation of the problem as follows: How the Implementation of the Public Service in the Department of Population and Civil Registration Pekanbaru (studies obtaining a birth certificate).

This study is a descriptive study using a qualitative approach as a tool of analysis. This research was conducted in the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Pekanbaru City is located at the street Mustafa Sari No. 1, Pekanbaru. Samples that informants in this study is the head of Department and Head of the Civil Registry and the people who take care of a birth certificate in the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Pekanbaru. Data collection techniques of observation, interviews and documentation. The results of this study concluded that the implementation of the maintenance services in the city of Pekanbaru birth certificate in the category good enough, because there are not a good indication of the service given to the public servants in the management of particular birth certificate issue completion time, cost and typos on the birth certificate. The obstacles that occur in the processing of birth certificate is the resistance of the (internal) include: lack of discipline officers or officers who provide public services and physical facilities are still inadequate and the barrier from the outside (external) include awareness of society that is still lacking, especially regarding the requirements and procedures are still often overlooked by society, lack of awareness of the population to always stand in line to get service and there are many people in Pekanbaru who do not have an official marriage certificate so that the process of identifying a birth certificate lasts a little longer.

Keywords: Care, Birth Certificate

PENDAHULUAN

Pencatatan kelahiran dilakukan oleh Kepala Unit Kerja dalam Register Akta Kelahiran dan diterbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Kutipan Akta Kelahiran yang pelapornya dilakukan tepat waktu diberikan kepada penduduk tanpa dipungut biaya. Dalam hal tempat peristiwa kelahiran berbeda dengan tempat tinggal atau domisili, Pejabat Sipil yang mencatat dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran bertanggungjawab memberitahukan hal dimaksud kepada Unit Kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di wilayah tempat domisili.

Berdasarkan hasil pra survei pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada indikasi yang berkembang ditengah masyarakat yaitu rasa kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru berupa ketepatan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui. Dalam pemberian pelayanan umum terlihat adanya indikasi menurunnya pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat dari gejala-gejala sebagai berikut :

1. Penyelesaian pembuatan akte kelahiran sampai memakan hampir sebulan lamanya sementara berdasarkan penetapan hanya memakan waktu paling lama 14 hari. Membutuhkan waktu lebih lama. Dimana masih banyaknya jumlah pengurusan penetapan akta kelahiran yang dilakukan di Pengadilan Negeri yang belum selesai atau belum ditetapkan. Sehingga lamanya proses penyelesaian penetapan yang dilakukan di pengadilan negeri

mengakibatkan lamanya proses penyelesaian Akta Kelahiran itu sendiri.

2. Penetapan biaya dengan variasi yaitu 1 lembar Akta Kelahiran lebih dari RP.50.000,- s/d 75.000,-, sedangkan pengurusan akte kelahiran gratis hanya diberikan apabila umur kelahiran anak sampai 60 hari, sementara berdasarkan penetapan hanya dikenakan biaya sebesar Rp. 50.000,-. Membutuhkan biaya lebih banyak. Dikantor Pos masyarakat harus meleges masing- masing persyaratan dengan masing- masing materai seharga Rp 6.000,00. Kemudian untuk biaya persidangan di Pengadilan Negeri sebesar Rp114.000,00.
3. Sulitnya prosedur yang harus dilalui dalam pembuatan akte kelahiran karena persyaratan untuk membuat akte kelahiran yang kurang dimengerti oleh masyarakat karena banyaknya persyaratn yang harus dibawa saat melakukan pengurusan akta kelahirana antara lain :
 - a. Surat keterangan lahir dari Bidan/Dokter/Rumah Sakit (asli)
 - b. Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga Orang Tua
 - c. Foto Copy Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang tua
 - d. Foto Copy KTP 2 orang Saksi
 - e. Surat Keterangan Lahir dari Lurah Kode F-2.02

Adapun fenomena yang di temui di lapangan adalah adanya penulisan di akte kelahiran yang sering terjadi kesalahan misalkan, penulisan anak ke IV ditulis anak ke III dan lamanya proses pembuatan akte kelahiran tidak hanya dari pihak dinas saja tetapi juga dari kesalahan masyarakat yang tidak memberikan data yang benar saat pengurusan akte

kelahiran, sehingga dianggap sebagian masyarakat pengurusan tersebut terlalu berbelit yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dari keterangan di atas menunjukkan masih kurang baik dan optimalnya pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru, sehingga dari gejala dan uraian di atas perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul **"Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kota Pekanbaru Tahun 2011-2012"**.

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan adalah jenis penelitian deskriptif Kualitatif, yang dapat di artikan sebagai proses pemecahan masalah yang di selidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.

Penelitian ini penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru, dengan alasan Pemilihan lokasi ini dikarenakan adanya gejala kurang optimalnya pelayanan oleh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru, Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Informan penelitian adalah subjek atau pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Informan penelitian melalui *key informan* dimana peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun

informan penelitian dengan menggunakan *Snowball Sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru yang bernama Baharuddin, S.Sos, MSi, MH dan Kabid Pencatatan Sipil yang bernama Vityana Erza, S.Sos, dan masyarakat yang memahami tentang objek penelitian yaitu masyarakat yang mengurus akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru. Adapun sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Jumlah Sampel

No.	Jenis Populasi	Jumlah
1.	Kepala Dinas	1
2.	Kabid Pencatatan Sipil	1
3.	Masyarakat yang mengurus akta kelahiran	10

Sumber : Data Modifikasi, 2012

Jenis data yang digunakan yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan melalui hasil wawancara dan observasi berupa:
 1. Identitas responden
 2. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengurusan akta kelahiran
 3. Hambatan-hambatan dalam Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil dalam
pengurusan akta kelahiran
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru dan melalui riset kepustakaan meliputi :
 1. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru
 2. Jumlah pegawai
 3. Tingkat pendidikan pegawai
 Sebagai upaya untuk mengumpulkan data-data dari berbagai sumber data di atas, digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi :
 - a. Observasi
Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.
 - b. Wawancara
Tanya jawab langsung dengan responden berkaitan dengan masalah di dalam penelitian ini, secara mendalam dengan informan yang bersangkutan dan yang tepat memberikan informasi
 - c. Studi pustaka
Memperoleh informasi dengan menggunakan buku-buku literature dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian.
 - d. Dokumentasi
Yaitu hasil yang diperoleh dari hasil penelitian dilapangan sebagai bahan bukti dari hasil wawancara berupa foto-foto.

Analisa data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Adapun pada penelitian

ini digunakan analisa data kualitatif. Analisa data kualitatif ini dilakukan mengikuti proses antara lain, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan berdasarkan reduksi dan penyajian data yang telah dilakukan sebelumnya. Setelah data pada penelitian ini diperoleh, data tersebut dikelempokkan, diuraikan sesuai dengan jenis data, kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel yang dilengkapi dengan penjelasan untuk selanjutnya dianalisa secara deskriptif, yaitu sebuah analisa yang menjalankan dan memaparkan kenyataan-kenyataan yang terjadi dalam satu model sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Dalam hubungan dengan hal itu, agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah

dituntut untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan rakyat. Jika pemerintah tidak tanggap terhadap keinginan rakyatnya, terutama dalam memberikan pelayanan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadapnya.

Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan sering tidak sama antara masyarakat dengan pemberi pelayanan (aparatur), karena itu perlu selalu diusahakan agar antara pelayanan yang dijanjikan dengan senyatanya tidak jauh berbeda, sehingga tidak berakibat merosotnya respek masyarakat terhadap satuan pemerintahan yang memberikan layanan, umumnya pemerintah. Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Agar tercipta kualitas layanan yang optimal, dibutuhkan seorang pimpinan yang memiliki orientasi dan komitmen terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Orientasi dan komitmen terhadap pelayanan sangat diperlukan sekali dalam mendukung upaya pemerintah untuk mencapai misinya yakni memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

Pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu

kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum.

Pelayanan umum adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada di pihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat, dikaitkan dengan pelayanan umum, maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan umum adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul, ukuran kualitas pelayanan umum tersebut.

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan

bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah menguntungkan posisi mereka. Sedangkan pelayanan umum berupa pengurusan perizinan dan non perizinan memiliki kesamaan baik kewajiban, prosedur, birokrasi maupun persyaratan lain dimata hukum.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 32 ayat 2 berbunyi : “ Pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri. Adapun pencatatan kelahiran yang diharuskan oleh Pemerintah berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 pada pasal 27 ayat 1 yaitu : “Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

Ada perbedaan dalam mekanisme pelayanan akta kelahiran diatas umur satu tahun pada masa sekarang ini (tahun 2012) dengan masa sebelumnya (2010- 2011). Pada masa sebelumnya yaitu tahun 2010 sampai akhir tahun 2011, mekanisme pelayanan akta kelahiran diatas umur satu tahun bisa langsung melalui kantor kelurahan, Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), setelah akta kelahiran diterbitkan oleh Disdukcapil (selama 14 hari yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)) kemudian dikembalikan ke Unit Pelaksana Teknis Dinas di Kecamatan masing- masing dan masyarakat (pemohon) bisa mengambil akta

kelahiran di UPTD Kecamatan setempat.

Sedangkan pada masa sekarang, terhitung sejak tanggal 1 Januari 2012, mekanisme pelayanan pembuatan akta kelahiran diatas umur satu tahun melalui kantor pos untuk meleges persyaratan akta kelahiran, Pengadilan Negeri untuk mendapatkan penetapan kelahiran dan membutuhkan waktu selama 14 hari (sesuai dengan SOP), walaupun berdasarkan wawancara penulis dengan informan waktu penyelesaian penetapan kelahiran di Pengadilan Negeri membutuhkan waktu lebih dari 14 hari bahkan sampai 2 (dua) bulan, Bank BNI Syariah untuk membayar biaya penetapan kelahiran di Pengadilan Negeri, kantor kelurahan, Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, setelah akta kelahiran diterbitkan oleh Disdukcapil (selama 14 hari yang sesuai dengan SOP), walaupun berdasarkan wawancara penulis dengan informan waktu penyelesaian akta kelahiran di Disdukcapil membutuhkan waktu lebih dari 14 hari, kemudian dikembalikan ke Unit Pelaksana teknis Dinas (UPTD) di kecamatan masing- masing dan masyarakat (pemohon) bisa mengambil akta kelahiran di UPTD Kecamatan setempat.

Perubahan Mekanisme Pelayanan Akta Kelahiran diatas umur 1 (satu) tahun atau pelayanan administrasi kependudukan secara umum, dimana masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran diatas umur 1 (satu) tahun harus mendapatkan penetapan dari pengadilan negeri telah menimbulkan berbagai macam problem dalam pelayanan publik dan keadaan ini ditambah dimana banyak pihak yang belum terbiasa dengan perubahan mekanisme tersebut, baik pihak petugas

maupun masyarakat. Tidak sedikit tuduhan atau tuduhan negatif berkaitan dengan lambannya pelayanan Akta Kelahiran setelah harus mendapatkan penetapan dari Pengadilan Negeri. Adanya perubahan mekanisme ini dianggap tidak lebih baik dari masa sebelum harus mendapatkan penetapan dari Pengadilan Negeri.

Penelitian tentang analisis perubahan mekanisme pelayanan pembuatan akta kelahiran diatas umur satu tahun dengan mengkaji dampak perubahan mekanisme pelayanan pembuatan akta kelahiran diatas umur satu tahun di Kota Pekanbaru Tahun 2012. Penelitian ini dilaksanakan dengan berpedoman pada variabel penelitian yang telah ditentukan, yaitu : 1). Dampak kebijakan pada masalah publik dan dampak kebijakan pada orang- orang yang terlibat. 2). Dampak kebijakan pada keadaan- keadaan atau kelompok- kelompok di luar sasaran atau tujuan kebijakan. 3). Dampak kebijakan pada keadaan- keadaan sekarang dan keadaan di masa yang akan datang. 4). Biaya langsung yang dikeluarkan untuk program- program kebijakan publik. 5). Biaya- Biaya tidak langsung yang ditanggung oleh masyarakat atau beberapa anggota masyarakat akibat adanya kebijakan publik.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Sulitnya prosedur yang harus dilalui dalam pembuatan akte kelahiran karena persyaratan untuk membuat akte kelahiran yang kurang dimengerti oleh masyarakat karena banyaknya persyaratan yang harus dibawa saat melakukan pengurusan akta kelahiran antara lain :

- a. Surat keterangan lahir dari Bidan/Dokter/Rumah Sakit (asli)
- b. Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga Orang Tua
- c. Foto Copy Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang tua
- d. Foto Copy KTP 2 orang Saksi
- e. Surat Keterangan Lahir dari Lurah Kode F-2.02

Berdasarkan hasil tanggapan Ibu Widya (25 tahun) melakukan pengurusan akta kelahiran yang menyatakan bahwa perhatian yang diberikan pegawai masyarakat dalam melayani masyarakat yang akan mengurus penerbitan akta kelahiran kurang optimal. Masyarakat yang mengeluh mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pengurusan penerbitan akta kelahiran yang berbelit dan cukup lama juga kurang mendapat perhatian khusus dari para pegawai. Kurangnya perhatian pegawai tersebut dapat dilihat dari penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang baik dan tidak jelas untuk masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan Bapak Arif (36 tahun) melakukan pengurusan akta kelahiran yang menyatakan bahwa pengurusan penerbitan akta kelahiran merasa telah mendapatkan pelayanan yang optimal dari para pegawai yang memberikan pelayanan dan masyarakat hanya merasakan kendala waktu penyelesaian mengurus penerbitan akta kelahiran yang masih harus menunggu cukup lama. Selain penyampaian informasi melalui pegawai langsung pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga telah menempelkan berbagai macam informasi di setiap dinding agar masyarakat dapat membaca.

Hasil tanggapan Ibu Leni (31 tahun) mengurus pembuatan akta kelahiran yang menyatakan bahwa pegawai kurang memberikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sehingga banyak masyarakat mengulang pengurusan karena syarat-syarat yang tidak diketahui. Pegawai dinilai kurang responsive dalam melayani masyarakat.

Banyaknya hasil tanggapan masyarakat yang menyatakan kurang memuaskan dalam pengurusan akta kelahiran, hal ini dirasakan betul oleh masyarakat yang tidak mendapatkan perhatian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Tidak semua masyarakat memiliki pemikiran yang baik sehingga daya tangkap masyarakat pun selalu berbeda-beda, tentu apabila masyarakat tidak memahami prosedur yang akan dilakukan serta persyaratan yang diajukan untuk mengurus penerbitan akta kelahiran maka harus didukung oleh pemberitahuan informasi yang lengkap dan jelas oleh pegawai yang memiliki pengetahuan yang banyak. Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas baik mengenai prosedur maupun informasi lainnya dengan sopan dan ramah tamah.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Kecepatan dalam pemberian pelayanan sangat ditentukan dari waktu penyelesaian surat keterangan kelahiran yang dibuat. Kecepatan juga dapat mengukur hasil pekerjaan pegawai yang dilakukan dengan tepat waktu. Dalam pembuatan akte kelahiran sudah ditentukan waktu penyelesaian surat keterangan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Wisnu (41 tahun) beranggapan bahwa pengurusan pengurusan penerbitan akta kelahiran masih tergolong cukup lama. Oleh karena itu masyarakat dituntut harus dapat menunggu dan mengantri sesuai urutan. Berdasarkan hasil tanggapan Ibu Sri (35 tahun) yang menyatakan bahwa pegawai kurang cepat dalam melayani masyarakat yang akan mengurus penerbitan akta kelahiran baik dalam menyampaikan informasi mengenai waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus diberikan serta pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum seluruhnya secara optimal.

Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Murah diartikan harga yang ditetapkan oleh pemerintah dalam mengurus surat keterangan kelahiran dapat terjangkau oleh masyarakat yang akan mengurus surat keterangan tersebut. Masyarakat hendaknya diberi keringanan dalam mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan pemerintah karena telah ada penetapan harga yang telah ditetapkan. Masyarakat bertanggung jawab bahwa harga yang ditetapkan dalam pengurusan penerbitan akta kelahiran sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa tambahan biaya apapun yang terdapat dalam perda mengenai izin gangguan.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori cukup baik, masyarakat bertanggung jawab masih ada juga pengurusan penerbitan akta kelahiran sudah ada ketentuan sehingga masyarakat tahu akan jumlah pembayaran yang akan dilakukan setiap tahunnya.

Produk Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Renti (36 tahun) menyatakan baik karena dari informasi yang dijanjikan bahwa pengurusan penerbitan akta kelahiran ini dapat selesai dengan cepat malah selesai keesokan harinya dan pelayanan yang diberikan pegawai juga beda anatara masyarakat yang satu dengan lainnya. Kemudian pelayanan yang baik dan ramah dari pegawai serta pemberian informasi yang jelas pula. Dalam pelayanan yang diberikan saat mengurus penerbitan akta kelahiran masyarakat masih merasakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan itu dapat terlihat pada masyarakat yang mau membayar lebih dari ketentuan yang berlaku.

Masyarakat menilai pegawai sebagai orang yang memiliki pengetahuan serta kemampuan lebih tidak sepenuhnya melayani masyarakat dengan baik. Masyarakat juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada masyarakat yang pegawai kenal atau memiliki hubungan kekerabatan tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada masyarakat lainnya serta masyarakat dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada masyarakat.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara diketahui masyarakat yang mengurus penerbitan akta kelahiran merasakan cukup nyaman berada di ruang tunggu untuk mengantri, kebersihannya pun cukup terjaga serta sarana parkir yang cukup luas. Kurang besarnya ruang tunggu untuk mengantri serta terbatasnya

jumlah kursi yang disediakan sehingga sebagian masyarakat tersebut banyak yang harus berdiri saat menunggu antrian untuk pengurusan penerbitan akta kelahiran. Kemudian ruang tunggu dalam keadaan bersih saat pagi saja sedangkan siang kurang dibersihkan terkadang hal itu yang membuat masyarakat kurang merasa nyaman. Sarana parkir yang disediakan juga berantakan sehingga masyarakat harus mengatur sendiri kendaraan yang akan diparkir.

Kebersihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tersebut kurang terjaga apalagi ketika siang hari. Jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan penerbitan akta kelahiran tidak dalam jumlah yang sedikit tetapi bangku tempat untuk menunggu antrian jumlahnya terbatas sehingga masyarakat harus berdesakan dan berdiri. Kemudian dari segi perparkiran juga masyarakat merasa kurang optimal karena tidak ada pengurus parkir yang membantu secara langsung kepada masyarakat untuk parkir.

Beberapa hambatan yang dihadapi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan umum berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal):

a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi :

1. Kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum, sebagai contoh:
 - a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih terlihat mengobrol dengan teman kerja, sementara

- orang yang menunggu sudah banyak.
 - b. Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.
 - c. Pejabat yang harus menandatangani surat / berkas, sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan).
2. Fasilitas fisik yang masih kurang memadai, sebagai contoh:
 - a. Tempat duduk yang kurang memadai.
 - b. Ruang tunggu yang terlalu sempit.
 3. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi:
 - a. Kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat serta kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.
 - b. Masih banyaknya masyarakat Kota Pekanbaru yang belum mempunyai surat nikah resmi sehingga proses identifikasi akte kelahiran berlangsung sedikit lama
 4. Usaha-usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru untuk memperbaiki pelayanan publik:
 - a. Melalui pertemuan rutin tingkat desa/kelurahan yang dihadiri oleh wakil-wakil desa/kelurahan dan perwakilan warga setempat yang selanjutnya

- disosialisasikan pada pertemuan RT/RW setempat.
- b. Memberikan penerangan kepada seluruh masyarakat melalui pendeskripsian proses pengurusan akte kelahiran dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pendaftaran akte kelahiran sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
- c. Upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik, karena masih terdapat indikasi pelayanan yang tidak baik yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran khususnya masalah waktu penyelesaian, biaya dan kesalahan pengetikan pada akta kelahiran tersebut.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kota Pekanbaru, yaitu :
 - a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai
 - b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat

yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan dan masih banyaknya masyarakat Kota Pekanbaru yang belum mempunyai surat nikah resmi sehingga proses identifikasi akte kelahiran berlangsung sedikit lama

Saran

Berdasarkan uraian mengenai evaluasi pelaksanaan pelayanan umum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru (Studi Pengurusan Akta Kelahiran) maka saran yang dapat diberikan adalah:

a. Sosialisasi, dengan cara:

1. Pihak kecamatan dapat menyebarluaskan brosur tentang pelayanan kependudukan (seperti KTP, KK, Akte, Surat Pindah dan Surat Keterangan lain) yang telah diterbitkan oleh Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Pekanbaru
2. Menempel brosur tersebut dalam ruang pelayanan, baik di Kantor Kecamatan maupun di setiap kantor desa/kelurahan. Hal ini perlu dilakukan jika petugas tidak ada di tempat maka masyarakat dapat mencari informasi dari brosur tersebut tentang prosedur suatu pelayanan.

b. Evaluasi, dengan cara:

1. Mempercepat jangka waktu penyelesaian pembuatan akte kelahiran atau sesuai dengan prosedur waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru.
2. Rekapitulasi peningkatan proses pendaftaran penduduk setiap bulan.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-buku

- Alwis, 2005, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volum 2 Nomor 1, Pekanbaru
- Danim, Sudarman 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Penerbit Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Husaini, Usman. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kountur, Ronny. 2005. *Metode Penelitian*. Teruna Grafica, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Manajemen pelayanan Publik*. PT. Radja Grafindo Persada : Jakarta.
- Kuper Adam & Yessica Kuper, (2000), *“Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial”*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

- Labolo, Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Purwodarminto, 1996, *Pelaksanaan Asas Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia*, LP3ES, Jakarta
- Rasyid, Muhamad Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Yarsif Watampone, Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2009. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti, 2004, *Ilmu Pemerintahan*, Bandung, Refika Aditama
- Syafi'I, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Refika Aditama

b. Sumber Lainnya

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M./PAN/2003 Tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Wikipedia Indonesia
(www.wikipedia.com)