

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMBUATAN
AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN DELI SERDANG**

Oleh:

MONICA P. NAINGGOLAN
(monicanainggolan77@yahoo.co.id)
Pembimbing: Abdul Sadad, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 288293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

MONICA P. NAINGGOLAN, NIM : 1101112660. *The Quality of Birth Certificate Administration Service at Deli Serdang Population Administration and Civil Registration.* Supervisor Abdul Sadad, S.Sos, M.Si.

Population Administration Service is part of the local government obligatory functions carried out by Department of Population and Civil Registry. Department of Population and Civil Registry has the task of providing services arrangement of birth certificate regulated in accordance with Law No. 23 Year 2006 concerning Population Administration, Deli Serdang is a district which has big population that it has a wide range of population issues.

The study aims to determine the role of the Department of Population and Civil Registry in providing administrative services population, especially in the maintenance of a birth certificate in Deli Serdang district as well as to identify factors that affect the role of the Department of Population and Civil Registry.

This research uses descriptive method and qualitative data analysis. As for the informants in this study consisted of key informants: the Secretary, Head of Civil Registration Service, the Head of Birth and Death Section, Officer of Birth and Death Section and Society. Key informants are community users of the service in the administration of Birth Certificate.

Conclusions from this study indicate that the Department of Population and Civil Registration plays an important role in providing maintenance service on the birth certificate Deli Serdang. Factors that affect the service quality Making Birth Certificate at the Department of Population and Civil Registration Deli Serdang are Human Resource, Infrastructure (Facilities) and Public Participation.

Keywords: Service, Population Administrasi, and Civil Registartion.

PENDAHULUAN

Kependudukan merupakan basis utama dari semua persoalan pembangunan. Kualitas penduduk yang baik akan melahirkan sumber daya manusia yang baik pula. Oleh karena itu, dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan administrasi kependudukan ditangani oleh suatu instansi yang disertai wewenang untuk memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 adalah undang-undang yang mengatur tentang Administrasi Kependudukan. Pada hakikatnya Negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/ atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat terdapat tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia 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 ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas

dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau pemerintah. Salah satu pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

Catatan sipil adalah merupakan suatu catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang. Untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak perlu didaftarkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Jenis-jenis pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Standar Pelayanan Publikantara lain:

- a. Pelayanan Pencatatan Kelahiran.
- b. Pelayanan Pencatatan Kematian.
- c. Pelayanan Pencatatan Perkawinan.
- d. Pelayanan Pencatatan Perceraian.
- e. Pelayanan Pencatatan Pengangkatan, Pengesahan, dan Pengakuan Anak.
- f. Pelayanan Perubahan Nama dan Status Kewarganegaraan.
- g. Pelayanan perubahan Status Kewarganegaraan dari WNA menjadi WNI.
- h. Penerbitan Kartu Keluarga.
- i. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk.
- j. Pelayanan Surat Keterangan Pindah.

Pada penelitian ini, penulis tertarik untuk meneliti hanya pada pelayanan akta kelahiran dengan alasan bahwa diantara pelayanan-pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang pelayanan akta kelahiran adalah yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat dibandingkan dengan pelayanan yang lainnya, akta kelahiran juga merupakan hak seorang anak setelah dilahirkan. Selain itu Akta Kelahiran memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya dalam pengurusan:

- a. Penerbitan Kartu Keluarga.
- b. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk.
- c. Pencatatan Kematian.
- d. Pencatatan Perkawinan.
- e. Pencatatan Perceraian.
- f. Pencatatan Pengangkatan, Pengesahan, dan Pengakuan Anak.
- g. Pencatatan Perubahan Nama dan Status Kewarganegaraan.
- h. Pembuatan Surat Keterangan Pindah.

Akta kelahiran adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga Negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan Negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum. Jika seorang anak belum memiliki akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Akibat banyaknya anak yang tidak memiliki akta kelahiran, banyak anak kehilangan haknya untuk mendapat pendidikan maupun jaminan sosial lainnya.

Adapun prosedur pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut:

1. Pemohon mengisi formulir permohonan untuk penerbitan

Akta Kelahiran, kemudian mendaftarkan kepada petugas pendaftaran.

2. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas, seperti: surat kelahiran dari Dokter/ Bidan/ Penolong Kelahiran, Kartu Keluarga Orangtua, KTP Orangtua, Kutipan Akta Nikah/ Akta Perkawinan Orangtua. Setelah lengkap memenuhi persyaratan petugas memberikan tanda terima berkas kepada pemohon.
3. Pemohon membayar biaya retribusi ke loket pembayaran dan menerima bukti setoran.
4. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas pengetik dan penulis serta menandatangani buku register Akta. Petugas pengetik dan penulis memproses Akta tersebut, sesudah selesai kemudian menyerahkan kepada Kepala Seksi Kelahiran.
5. Kepala Seksi Kelahiran meneliti dan memeriksa kebenaran persyaratan, naskah pengetikan dan penulisan, kemudian membubuhkan tanda paraf pada buku Register/ berkas permohonan Akta kelahiran, kemudian meneruskannya kepada Kepala bidang Pelayanan Catatan Sipil.
6. Kabid pelayanan Catatan Sipil meneliti dan memeriksa keabsahan persyaratan, naskah pengetikan dan penulisan buku Register Akta Kelahiran, kemudian membubuhkan tanda paraf pada buku Register/ berkas Akta Kelahiran dan meneruskannya kepada Kepala Dinas.
7. Kepala Dinas menandatangani Akta Kelahiran.
8. Kemudian petugas penulis buku memisahkan berkas permohonan dengan kutipan kelahiran yang

telah ditandatangani serta membubuhkan stempel Dinas dan menyerahkannya pada loket petugas penerima Akta dan berkas diarsipkan.

9. Petugas yang menerima menyerahkan kutipan Akta yang sudah selesai kepada pemohon, dan pemohon menyerahkan kembali bukti tanda terima.

Sebagai salah satu Instansi Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan termasuk dalam hal pengurusan Akta Kelahiran harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Namun hal tersebut nampaknya belum bisa direalisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan para masyarakat yang melakukan urusan kependudukan pada Dinas tersebut, diantaranya:

1. Lamanya waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran yang tidak sesuai lagi dengan standar waktu yang telah ditetapkan yaitu 7 hari dengan berbagai alasan.
2. Masih ada sebagian pegawai yang meminta biaya pengurusan pembuatan Akta Kelahiran sekitar Rp. 100.000 s/d Rp.150.000 sementara semua biaya pembuatan Akta telah digratiskan.
3. Masih banyak terjadi kesalahan prosedur yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Diperoleh informasi dari beberapa orang yang sedang mengurus Akta Kelahiran, bahwa petugas kurang terampil terhadap pelayanan dalam menjelaskan berbagai persyaratan, yang kemudian memberikan

dampak terhadap pengurusan persyaratan menjadi tidak efektif dan efisien, dan Standar Operasional Prosedur yang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

4. Seringkali terjadi kesalahan dalam penulisan data sehingga masyarakat sering melakukan protes.
5. Masyarakat merasa mengurus Akta kelahiran dipersulit karena prosesnya yang berbelit, misalnya terlebih dahulu harus menjalani persidangan di pengadilan Negeri dan mendatangkan dua orang saksi.

Masalah yang peneliti temui dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan pihak Dinas tersebut serta kurangnya keadilan dalam melayani masyarakat, karena adanya diskriminasi yang didasarkan pada status sosial dan ekonomi, serta kedekatan hubungan dengan pegawai pemberi layanan.

Ketidakefektifan kerja tersebut dapat dilihat dari sikap dan perilaku aparat yang tidak melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh, seperti menunda pekerjaan, masuk kantor terlambat dan pulang lebih cepat, berada di luar kantor pada jam kerja. Sehingga untuk mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat dikhawatirkan tidak dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan. Padahal upaya pemerintahan untuk mengambil citra positif dan wibawa yang baik telah dilaksanakan antara lain melalui surat Kemenpan No. 25 Tahun 2004 yang secara khusus dapat menilai kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit pelayanan.

Pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan adalah

impian masyarakat atas pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Berbeda dengan pemberian pelayanan oleh swasta, yang apabila pelanggan tidak puas bisa beralih kepada perusahaan lain yang sejenis, pemberian pelayanan oleh pemerintah bersifat unik, karena tidak ada peluang bagi masyarakat untuk berpindah pada instansi lain. Situasi inilah yang harus disadari oleh instansi pemerintah yaitu untuk selalu meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Organisasi

Organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya belum dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. (**James L. Gibson, 1986**).

Komponen-komponen penting organisasi meliputi:

1. Tujuan

Merupakan motivasi misi, sasaran, maksud dan tujuan yang akan dicapai dalam rentang waktu tertentu. Tujuan berdasarkan rentang dan cakupannya dapat dibagi dalam beberapa karakteristik antara lain:

- a. Tujuan jangka panjang.
- b. Tujuan jangka menengah.
- c. Tujuan jangka pendek.

2. Struktur

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

3. Sistem

Setiap organisasi baik formal maupun informal, akan menganut suatu sistem yang mengatur bagaimana cara organisasi mencapai tujuannya. Untuk itulah setiap organisasi memiliki peraturan-peraturan yang merefleksikan kepentingan-kepentingan organisasi. Sistem pada organisasi itu dapat berupa anggaran dasar, anggaran rumah tangga, peraturan khusus, prosedur dan peraturan lainnya.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan menurut **Moenir (2002:6)** adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan publik menurut **Kurniawan (2005:4)** adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Ada beberapa komponen standar pelayanan publik yaitu:

a. Dasar hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus memiliki dasar hukum yang sah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

b. Persyaratan

Dalam hal ini mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya tarif

Biaya tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan yang telah ditetapkan oleh peraturan.

f. Produk pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas

Sarana, prasarana, dan atau fasilitas yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

i. Pengawasan internal

Pengawasan internal yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

l. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan yaitu memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.

n. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Azas-azas pelayanan publik (**Tjandra, 2005:11**) diantaranya adalah:

a. Transparan

Aktivitas pelayanan publik diharapkan bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang bersifat transparan sehingga institusi diharapkan menetapkan jaringan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara lengkap sehingga memungkinkan masyarakat membuat keputusan secara rasional dan meminimalkan resiko.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, norma sosial dan kebutuhan yang berlaku.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan tanggung jawab

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut **Sinambela, dkk (2006:13)** kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Parasuraman (2001:162) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Kualitas pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan kualitas pelayanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Kualitas pelayanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan diatas ditentukan oleh empat faktor yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor tersebut yaitu:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut, faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya
2. Kebutuhan pribadi, yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang mempengaruhi kebutuhan pribadinya
3. Pengalaman masa lalu, yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu dimasa lalu mempengaruhi tingkat

harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama dimasa kini dan yang akan datang

4. Komunikasi eksternal, yaitu komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan menurut **Parasuraman**, dalam **Pasolong (2008:135)** yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4. Administrasi Kependudukan

Menurut **Atmosudirjo (2011:24)** administrasi adalah suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern dan eksistensi daripada organisasi ini berkaitan dengan organisasi. Namun menurut pendapat **Sugiono (2004:24)** definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dari informasi secara sistematis, baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian maupun keseluruhan.

Analisis kependudukan dapat merujuk masyarakat secara keseluruhan

atau kelompok tertentu yang didasarkan kriteria seperti pendidikan, kewarganegaraan, agama atau etnisitas tertentu. Faktor demografi adalah salah satu dari sekian banyak faktor eksternal dari lingkungan pemasaran.

Faktor-faktor demografi yang mempengaruhi tinggi rendahnya pertumbuhan penduduk:

- a. Struktur umur
- b. Struktur perkawinan
- c. Umur kawin pertama
- d. Paritas
- e. Disrupsi perkawinan
- f. Proporsi yang kawin

Donal Z. Bouge dalam Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi UI, yang mengemukakan: Demografi adalah ilmu yang mempelajari secara statistik dan matematik besar, komposisi dan distribusi penduduk serta perubahan-perubahannya sepanjang masa melalui 5 (lima) komponen yaitu: kelahiran (fertilitas), kematian (mortalitas), perkaawinan, migrasi, dan mobilitas sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

1. *Tangible*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam pembuatan akta kelahiran dilihat dari dimensi tangible (tampilan fisik pemberi layanan) belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari perlengkapan/fasilitas kerja petugas yang belum memadai untuk melaksanakan tugas pemberian layanan kepada masyarakat. Sedangkan kondisi ruang tunggu belum sepenuhnya memberi rasa

nyaman kepada masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran dan perlu adanya evaluasi kinerja petugas loket pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mewujudkan kepuasan masyarakat.

2. *Reliability*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam pembuatan akta kelahiran dilihat dari dimensi reliability belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu pembuatan akta kelahiran dimana yang seharusnya penyelesaian akta kelahiran menurut SOP hanya 7 hari namun ada masyarakat yang penyelesaian akta kelahirannya sampai satu bulan, begitu juga dengan biaya pembuatan akta kelahiran yang masih rancu karena di papan pengumuman dinas semua biaya pembuatan akta kelahiran di gratiskan namun ada masyarakat yang dikenakan biaya pengurusan sampai Rp. 100.000. Perlu adanya evaluasi kinerja petugas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dan penambahan pegawai demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mewujudkan kepuasan masyarakat.

3. *Responsiveness*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam pembuatan akta kelahiran dilihat dari dimensi responsiveness belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap para pegawai yang belum terlalu tanggap dalam hal menanggapi berbagai

keluhan masyarakat, dan malah mengoper-oper masyarakat ke pegawai lain dengan alasan karena di sedang sibuk dan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. Pegawai yang baik akan melayani apapun keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pekerjaannya. Perlu adanya evaluasi kinerja pegawai pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mewujudkan kepuasan masyarakat.

4. Assurance

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam pembuatan akta kelahiran dilihat dari dimensi assurance belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, misalnya menjawab setiap pertanyaan dari masyarakat dengan cuek dan terpaksa. Kalaupun ada si pegawai sedang ada masalah di kantor atau luar kantor seharusnya tetap bersikap bijaksana dan bertanggung jawab dalam melayani karena sudah tugasnya untuk melayani masyarakat. Kurangnya kehati-hatian petugas dalam pembuatan akta kelahiran sehingga sering terjadi kesalahan dalam penulisan data-data pada akta kelahiran. Hal ini membuat masyarakat kerepotan karena harus bolak-balik lagi ke dinas untuk memperbaikinya. Perlu adanya evaluasi kinerja petugas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mewujudkan kepuasan masyarakat.

5. Empathy

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam pembuatan akta kelahiran dilihat dari dimensi empathy belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang merasa diacuhkan dan tidak dianggap oleh pegawai ketika bertanya seputar tentang cara pembuatan Akta Kelahiran. Masyarakat juga merasa kalau pegawai dinas tidak adil dalam memberikan pelayanan, misalnya jika penampilan masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran maka pegawai dengan cepat dan sigap langsung melayani dengan baik, sedangkan ketika ada masyarakat yang penampilannya biasa saja pegawai terkadang mengabaikannya. Seharusnya di dalam pelayanan tidak ada perbedaan dalam melayani masyarakat. Bersikap adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang apapun. Adil yang dimaksud yaitu pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani, dan juga tidak membedakan adanya hubungan kekerabatan. Jadi, dengan demikian pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dapat merata di semua kalangan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dari pertanyaan yang terdapat dalam perumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa ternyata tanggapan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

termasuk pada kategori Kurang Baik. Hal itu dikarenakan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan kurang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Selain itu, para pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang juga belum mampu memberikan pelayanan yang maksimum, kurangnya fasilitas pelayanan yang memudahkan dalam melayani masyarakat.

Kurangnya keramahan pegawai serta masih kurang tanggap akan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Pelayanan yang belum maksimal, dimana yang seharusnya penyelesaian akta kelahiran menurut SOP hanya 7 hari jam kerja namun waktu penyelesaiannya menjadi satu bulan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pegawai bidang pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang mengakibatkan seluruh pegawai harus bekerja keras, namun hasilnya tidak maksimal, sehingga menjadi kurang memuaskan kepada masyarakat, dan pelayanannya menjadi Kurang Baik. Jika para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memberikan pelayanan dengan baik, maka secara langsung masyarakat akan merasakan suatu kepuasan terhadap pelayanan yang diterima oleh mereka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang meliputi:

1. Sumber Daya Manusia, dilihat dari segi jumlah sumber daya manusia,

tingkat pengetahuan, pendidikan dan keahlian.

2. Sarana Prasarana (fasilitas), terdiri dari peralatan kerja, perlengkapan kerja, dan perlengkapan bantu.
3. Partisipasi masyarakat, yaitu dalam penerapan pola pelayanan yang tertib dan sesuai aturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Edisi kedua. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Hasibuan, H. Malayu. 2003. *Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, Agun. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP, AMP, YKPN.
- Moenir HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Painan. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer satisfaction*. Bandung: Alimni.
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen Dalam Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rangkuti, Fredy. 2008. *Measuring Customer satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2002. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.

Semil, Nurmah. 2005. *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah*. Semarang: MAP Undip.

Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi R&D*. Bandung: Alfabeta.

Toha, Miftah. 2002. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjiptono F. 2005. *Service Quality*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Service Total Quality*. Yogyakarta: PT. Grasindo.

Peraturan dan Perundang-Undangan:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.

Undang-undang Dasar 1945.

Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang No. 2 Tahun 2012 tentang *Retribusi Jasa Umum*.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008.

Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.