

**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 Registration.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan pegawainya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawainya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Sukses tidaknya seorang pegawai dalam bekerja akan dapat diketahui apabila perusahaan atau organisasi yang bersangkutan menerapkan sistem penilaian kinerja.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi serta dari pihak pegawai itu sendiri. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan atau

organisasi. Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah disiplin. Disiplin sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Karena tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi atau perusahaan serta dapat juga menghambat jalannya program organisasi yang dibuat.

Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 53 tahun 2010 adalah peraturan tentang disiplin pegawai negeri sipil.

Disiplin merupakan sebuah titik awal dari segala kesuksesan dalam rangka mencapai tujuan sebuah organisasi. Penerapan disiplin dalam suatu organisasi bertujuan agar semua pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut bersedia dengan sukarela mematuhi serta mentaati setiap tata tertib yang berlaku tanpa ada paksaan. Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran para pegawainya dalam mematuhi serta mentaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku, besarnya rasa tanggung jawab akan tugas masing-masing, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja para pegawainya.

Disiplin sendiri terbagi kedalam dua jenis, yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif. Disiplin preventif adalah tindakan yang berusaha mendorong pegawai untuk memenuhi dan mentaati peraturan yang ada karena kesadarannya sendiri, dengan kata lain lebih bertujuan untuk mencegah para pegawai melakukan kesalahan dan pelanggaran. Sedangkan disiplin korektif adalah tindakan yang berupa pemberian sanksi kepada pegawai atau dengan kata lain lebih bertujuan agar

pegawai tidak mengulangi kesalahan yangtelah dilakukan.

Disiplin mempunyai pengaruh terhadap kinerja yang akan dicapai seseorang pegawai. Dalam bekerja, baik atau buruknya disiplin akan menentukan baik atau buruknya kinerja yang akan dicapai. Dengan adanya disiplin dalam bekerja maka seseorang akan menghasilkan kinerja yang memuaskan. Sebaliknya jika disiplin didalam diri seseorang belum tertanam secara utuh maka apa yang dikerjakan akan menghasilkan kinerja yang kurang memuaskan.

Untuk mewujudkan PNS yang profesional dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintah yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good govermance*), maka PNS sebagai aparatur negara di tuntutan untuk setia kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk menumbuhkan sikap disiplin PNS, pasal 30 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian mengamanatkan ditetapkannya Peraturan Pemerintah mengenai disiplin PNS kemudian dikeluarkan aturan baru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 merupakan pembaharuan dan pengganti PP sebelumnya. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 ini, disiplin pegawai adalah kesanggupan PNS untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Menurut **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010** tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, adapun yang menjadi indikator Disiplin Pegawai adalah :

1. Kewajiban masuk kerja
2. Ketentuan jumlah jam kerja
3. Ketentuan jumlah hari kerja
4. Ketentuan meninggalkan kantor pada jam kerja
5. Kewajiban apel pagi
6. Pengisian daftar hadir
7. Melaksanakan tugas tepat waktu

Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah Nomor 28 tahun 2007 tentang organisasi dan tata kerja Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah Sumatera Utara, pada pasal 3 ayat (1) yang berbunyi:

“Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah Sumatera Utara adalah unsur pendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.”

Pada pasal 3 ayat (2) yang berbunyi:

“Badan Kepegawaian Daerah mempunyai tugas pokok yaitu membantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan dan kewenangan daerah dan merumuskan konsep kebijakan Bupati dan pengendalian pelaksanaan pembinaan meliputi perencanaan kepegawaian, pengembangan dan pemberdayaan sumber daya pegawai, diklat, penempatan/mutasi serta pembinaan disiplin Pegawai Negeri Sipil.”

Untuk melaksanakan tugas tersebut sebagai mana di maksud pada tugas pokok Badan Kepegawaian Daerah mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Pelaksanaan analisis kebutuhan pegawai, seleksi dan pengangkatan, kesejahteraan dan penghargaan;
- b. Menyusun konsep penempatan Pegawai Negeri Sipil pada jabatan struktural dan fungsioanal serta analisis kebutuhan diklat;

- c. Menyusun konsep mutasi kepegawaian dan urusan pensiun.

Selanjutnya indikator kinerja dari Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tapanuli tengah Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan pegawai, ialah suatu usaha yang yang di lakukan untuk memajukan pegawai baik dari segi karir maupun kemampuan.
2. Disiplin ialah usaha yang dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tertib.
3. Penghargaan ialah ucapan terima kasih seseorang yang telah berusaha bekerja dengan baik.
4. Keselamatan, keamanan, dan kesehatan kerja
5. Pemberian peransang atau hadiah adalah benda atau hal lain yang menarik sehingga menimbulkan keinginan untuk memilikinya.
6. Dalam hubungannya dengan kinerja, **Malayu Hasibuan (2010:248)** menuturkan bahwa: “Dengan ditegakkannya disiplin maka dapat mengatasi masalah kinerja yang buruk dan memperkuat pengaruh perilaku kerja pegawai dengan kelompok atau lembaga. Apabila disiplin dilaksanakan dengan baik serta tidak menunda waktu maka masalah kinerja tidak dibiarkan menjadi parah dan kemungkinan masalah tersebut dapat diatasi secara cepat dan mudah.”

Berdasarkan definisi di atas dapat diambil pernyataan bahwa ada keterkaitan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan. Dengan mengetahui disiplin kerja yang dimiliki para karyawan maka nilai kinerja yang dimiliki karyawanpun akan dapat diketahui.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Disiplin Kerja

Sikap dan perilaku seorang PNS dapat dijadikan panutan atau keteladanan bagi PNS di lingkungannya dan masyarakat pada umumnya. Dalam melaksanakan tugas sehari-hari mereka harus mampu mengendalikan diri sehingga irama dan suasana kerja berjalan harmonis. Disiplin berasal dari kata latin *disciplus* yang berarti siswa atau murid. Di bidang psikologi dan pendidikan, kata ini berhubungan dengan perkembangan, latihan fisik, dan mental serta kapasitas moral anak melalui pengajaran dan praktek. Kata ini juga berarti hukuman atau latihan yang membetulkan serta kontrol yang memperkuat ketaatan. Makna lain dari kata yang sama adalah seseorang yang mengikuti pemimpinnya.

Kedisiplinan menurut **Hasibuan (2010:193)** adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya. Jadi, dia akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan, baik yang tertulis maupun yang tidak.

Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menjalankan tata tertib yang baik di perusahaan. Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi dan efektivitas kerja karyawan akan meningkat. Hal ini kan mendukung tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Jelasnya perusahaan sulit mencapai tujuannya, jika karyawan tidak mematuhi peraturan-peraturan perusahaan tersebut. Kedisiplinan suatu perusahaan dikatakan

baik, jika sebagian besar karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada.

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.

Menurut **Sondang Siagian (2008:35)**, disiplin kerja dapat dibedakan menjadi tiga (3) yaitu :

1. Disiplin preventif

Merupakan suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

2. Disiplin Korektif

Disiplin ini merupakan suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

Secara umum dapat disebutkan bahwa tujuan utama disiplin kerja adalah demi kelangsungan organisasi atau perusahaan sesuai dengan motif organisasi atau perusahaan yang bersangkutan baik hari ini maupun besok. Menurut **Sastrohadiwiryo (2003:292)** secara khusus tujuan disiplin kerja pegawai, antara lain :

1. Agar para pegawai mengerti segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen yang baik.
2. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan

pelayanan yang maksimum kepada pihak-pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.

3. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
4. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada organisasi.
5. Pegawai mampu menghasikan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

2. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi atau kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), Motivasi atau *motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunitiy* (O), yaitu kinerja = $f(A \times M \times O)$. Artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan.

Menurut **Sedarmayanti (2003:152)**, kinerja diartikan sebagai hasil kerja seseorang, dan merupakan suatu proses manajemen dari suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur, dan ada beberapa kata kunci dari definisi kinerja tersebut, yaitu :

1. Hasil kerja pekerja
2. Proses atau organisasi
3. Terbukti secara konkrit
4. Dapat diukur

5. Dibanding dengan standar yang telah ditentukan

Dan tujuan dari penilaian kerja adalah sebagai berikut: **Sedarmayanti (2007:260)**:

- a. Untuk mengetahui keterampilan dan kemampuan pegawai
 - b. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja
 - c. Sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin, sehingga dapat diarahkan jenjang/rencana karirnya, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan
 - d. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan
 - e. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian khususnya kinerja pegawai dalam bekerja
 - f. Secara pribadi, pegawai mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu perkembangannya. Bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan dan pegawainya sehingga dapat lebih memotivasi pegawai
- Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangab di bidang kepegawaian.

Menurut **Ruky (2004:33)**, bahwa kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil, yang dihubungkan dengan misi yang emban oleh suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan yang diambil. Kinerja juga digunakan untuk melakukan penelitian secara periodik mengenai efektivitas rasional dari suatu organisasi berdasarkan sasaran,

standar dan kriterin yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut **Wasistiono (2002:45)** ada beberapa ukuran penilaian kinerja pemerintah:

1. Aspek Produktivitas

Merupakan salah satu indikator kinerja organisasi pemerintah yang penting. Secara umum produktivitas pada umumnya dipahami sebagai konsep efisiensi atau rasio antara input dan uotput. Sementara mengusulkan bahwa konsep produktifitas tidak hanya mengukur efisiensi tetapi diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan. Produktivitas mempersoalkan masalah pelayanan, pengaturan, perlindungan, dan pemberdayaan masyarakat dengan penekanan pada sisi tidak mencari keuntungan finansial (*no profit organization*).

2. Aspek Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan dan pengembangan pelayanan-pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

3. Aspek responsibilitas

Sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah itu dilakukan dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun eksplisit.

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*.