

Jurnal



Dukcapil

KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

H. Yana Sahyana

ANALISIS SISTEM ANTRIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT
(Studi Kasus pada Loker Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan
Akta Kelahiran Bayi 0-60 Hari)

Anya Risnawati Soerya Putri

EFEKTIVITAS PROGRAM JEMPUT BOLA (JEMPOL)
DALAM PENERBITAN KTP-EL DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI
PROVINSI JAWA BARAT

Ida Yunari Ristiani

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN
DI KABUPATEN LAMONGAN PROVINSI JAWA TIMUR

Nunung Munawaroh

PERCEPATAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN
DAN SPESIFIKASI BLANKO REGISTER AKTA KELAHIRAN
SEBAGAI SALAH SATU FAKTOR PEMBANGUNAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (Studi di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)

Teresa Irimina Nangameka dan Indira Martha Nangameka

PERAN DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA DALAM MELAKSANAKAN
PROGRAM KELUARGA BERENCANA DENGAN METODE VASEKTOMI
DI KABUPATEN SITUBONDO PROVINSI JAWA TIMUR

Jurnal Dukcapil

Vol. 5

No. 1

Hlm. 1 — 112

Sumedang, Juni 2017

ISSN 2355-0872



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
FAKULTAS MANAJEMEN PEMERINTAHAN
INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

Vol. 5, No. 1/Juni 2017

ISSN 2355-0872

Jurnal Dukcapil

KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) adalah wadah informasi bidang kependudukan dan catatan sipil berupa hasil penelitian, studi kepustakaan, maupun tulisan ilmiah terkait.
Pertama terbit pada 2013 dengan frekuensi terbit tengah tahunan:
Juni dan Desember

PEMBINA

Prof. Dr. Ermaya Suradinata, SH, MH, MS

WAKIL PEMBINA

Dr. Reydonnizar Moenek, M. Devt. M
Prof. Dr. H. Khasan Effendy, M.Pd

PENASEHAT

Dr. Bambang Supriyadi, BE, M.Si

PENANGGUNG JAWAB

H. Yana Sahyana, SH, M.Si

PIMPINAN REDAKSI

Drs. H.M. Cholid, M.Ag
Drs. Zulkarnaen Ilyas, MM

SEKRETARIS

Ahmad Ripa'I, S.Pd, M.Si
Muhammad Fadhil, S.STP

MITRA BESTARI/NARASUMBER

Prof. Dr. Tjahya Supriatna, SU (IPDN)
Prof. Dr. Dede Mariana, M.Si (Unpad)
Dr. Bambang Supriyadi, BE, M.Si (IPDN)

TIM REDAKSI

Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd
Fanderson K., A.Ka
Eny Dwi Septina, S.STP

STAF REDAKSI

Mulyana, S.Sos
Ipong Ramnasih, S.Sos
Yayat, S.PdI
Septi Andam Dewi, S.STP

STAF DISTRIBUSI

Asep Sugandi
Bambang Daruworo
Lilis Yuningsih
Nanik Sholikhatun, S.Sos
Lucia Apriliani Deviansyah

BENDAHARA

Ismail, S.Pd.I
Sugimah

Alamat Redaksi/Penerbit

Program Studi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil
Fakultas Manajemen Pemerintahan - Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Jalan Raya Jatinangor Km. 20
Telp. (022) 7798252-7798253 Faks. (022) 7798256
Jatinangor-Sumedang 45363

Isi di luar tanggung jawab percetakan
alqaprint@yahoo.co.id

PERCEPATAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DAN SPESIFIKASI BLANKO REGISTER AKTA KELAHIRAN SEBAGAI SALAH SATU FAKTOR PEMBANGUNAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)

Nunung Munawaroh

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

One of the most basic things inherent in us is the birth certificate. Birth certificates become very basic because it involves self-identity and citizenship status. This has become a human right (human rights) concerning children's rights that must be met by the state. A human child who was born then his identity is not registered then will later get problems that will result in the state, government and society. Birth certificates will determine our fate later on.

Nevertheless, there are still many people who have not taken care of the birth certificate because they consider time consuming, they take care of the birth certificate of their children in the future, but even then they entrust to others by coming to the village head or the person trusted to take care of the birth certificate. For them the letter of management is not very important, coupled with the distance between the house residents with the Office of Population and Civil Registration Bandung.

The method used in this research is descriptive qualitative that is giving a picture or a phenomenon about the existing situation that comes from primary data analysis and secondary data obtained through observation, literature study and interview conducted and data collection in accordance with the theme of research. The results of research on the implementation of birth certificate management in the Department of Population and Civil Registration Bandung regulation in accordance with legislation but the implementation is not in accordance with the SOP. The obstacles are internal and external constraints. Internal obstacles are the lack of employees whose efforts provide more tasks, the capability of employees to provide learning related to the system and demographic documents, as well as the facilities and infrastructure to make use of existing, and external constraints is a lack of awareness of the community, the efforts made are socialization. The conclusion is that the implementation of the birth

certificate is carried out objectively and selectively but is constrained by internal and external constraints.

Keywords: ownership, birth certificate, implementation

ABSTRAK

Salah satu hal paling asasi yang melekat pada diri kita adalah akta kelahiran. Akta kelahiran menjadi sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Ini sudah menjadi hak asasi manusia (HAM) menyangkut hak hak anak yang harus dipenuhi oleh negara. Seorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar maka kelak akan mendapatkan masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Akta kelahiran akan ikut menentukan nasib kita kelak kemudian hari.

Walaupun demikian, masih banyak masyarakat yang belum mengurus akta kelahiran karena menganggap menyita waktu, mereka mengurus akta kelahiran anaknya pada waktu yang akan datang namun itupun mereka menitipkan pada orang lain dengan datang kerumah kepala desa atau orang yang dipercaya untuk mengurus akta kelahiran tersebut. Bagi mereka surat pengurusan itu tidak terlalu penting, ditambah lagi dengan jarak antara rumah penduduk dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran atau suatu fenomena tentang keadaan yang ada yang bersumber pada analisis data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, studi kepustakaan dan wawancara yang dilakukan serta pengumpulan data yang sesuai dengan tema penelitian.

Hasil penelitian mengenai pelaksanaan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sesuai peraturan perundang-undangan tetapi pelaksanaannya belum sesuai dengan SOP. Kendalanya ialah kendala internal dan eksternal. Kendala internal merupakan kurangnya pegawai yang upayanya memberikan tugas lebih, kapabilitas pegawai upayanya memberikan pembelajaran terkait sistem dan dokumen kependudukan, serta sarana dan prasarana upayanya memanfaatkan yang ada, dan kendala eksternal merupakan kesadaran masyarakat yang kurang, upaya yang dilakukan adalah sosialisasi. Simpulannya adalah pelaksanaan pengurusan akta kelahiran dilaksanakan dengan objektif dan selektif namun, terkendala oleh kendala internal dan eksternal.

Kata kunci: kepemilikan, akta kelahiran, implementasi

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan manusia akan terjadi suatu siklus hidup di mana manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya. Siklus hidup, pengalaman dan peristiwa penting itu antara lain adalah perkawinan, kelahiran, perceraian, kematian, dan berbagai

peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan karena sangat memengaruhi pengalaman hidup setiap manusia dan apabila peristiwa itu terjadi pasti akan selalu membawa akibat hukum bagi orang yang bersangkutan maupun bagi masyarakat di sekitarnya. Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan dalam Pasal 1 angka 7 bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten/Kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Seperti halnya yang diuraikan di atas salah satu permasalahan yang sering kali terjadi saat ini adalah mengenai pendaftaran penduduk. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di lapangan antara lain tidak terdaftar sebagai penduduk, kesalahan penulisan nama, didaftar lebih dari satu kali, perubahan yang tidak tercatat seperti pindah atau kematian, dan lain sebagainya. Masalah administrasi kependudukan masih dirasakan tumpang tindih, tidak ada keterkaitan dalam administrasi antara keberadaan penduduk dengan kebutuhan lain yang sebetulnya atas dasar kependudukan itu sendiri. Kebutuhan yang paling dekat adalah pencatatan sipil, namun demikian belum ada yang secara otomatis dapat mengalir datanya pada pendaftaran penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam pelaksanaannya belum sesempurna sebagaimana yang kita harapkan dan kita cita-citakan sesuai dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB). Masalah yang sering ditemukan dalam pelaksanaannya di lapangan ialah pungutan liar (pungli) oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab, pungutan liar yang di mana dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A mengamanatkan larangan untuk tidak dipungut biaya semula hanya untuk penerbitan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk elektronik), diubah menjadi untuk semua dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk

elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain-lain. Selain itu permasalahan yang sering terjadi dan sulit untuk dihentikan ialah pelayanan yang memang seharusnya pihak terkait melayani sebagaimana layaknya pelayanan karena pemerintah dalam hal ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pelayan untuk masyarakat bukan masyarakat yang melayani.

Salah satu hal paling asasi yang melekat pada diri kita adalah akta kelahiran. Akta kelahiran menjadi sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Ini sudah menjadi hak asasi manusia (HAM) menyangkut hak hak anak yang harus dipenuhi oleh negara. Seorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar maka kelak akan mendapatkan masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Akta kelahiran akan ikut menentukan nasib kita kelak kemudian hari. Misalnya, jika mencari kerja perlu melampirkan akta kelahiran, apabila meneruskan sekolah perlu melampirkan akta kelahiran. Namun persoalannya, tidak setiap orang memiliki akta kelahiran.

Di berbagai daerah masih banyak terjadi anak-anak Indonesia yang tidak mempunyai akta kelahiran karena menganggap akta kelahiran tidak terlalu penting. Tetapi Pemerintah dengan sangat jelas memberikan perhatian khusus terhadap akta kelahiran, seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 45 Pasal 28 ayat dua jelas sekali menyatakan setiap anak mempunyai hak untuk kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang, serta hak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Kemudian di dalam berbagai undang-undang (UU) di bawah UUD 45, baik UU tentang HAM maupun UU tentang Perlindungan Anak jelas menyatakan akta kelahiran menjadi hak anak dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya.

Meski dengan adanya Dinas Pencatatan Sipil yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luput dari kekurangan yang sewaktu-waktu bisa menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil. Seperti masih digunakannya mesin tik sebagai alat bantu untuk memproses penerbitan akta kelahiran tentu membutuhkan waktu yang cukup lama, banyak kemungkinan terjadi baik dari kesalahan penulisan nama atau lain sebagainya yang menyebabkan harus mengetik ulang akta kelahiran tersebut sampai memperoleh hasil yang seharusnya. Selain itu SDM atau pegawai yang diharuskan bekerja dengan mesin tik tersebut tidak menutup kemungkinan kurang menguasai menggunakan mesin tik, sehingga sering melakukan kesalahan dalam pengetikan. dan banyaknya permohonan

pembuatan akta kelahiran tentu tidak cukup hanya mempekerjakan satu atau dua orang saja untuk memproses akta kelahiran.

Pembuatan akta ini diberlakukan secara nasional guna mendukung program pemerintah mengenai siak (sistem informasi dan kependudukan) dengan tujuan membangun data base kependudukan melalui pemberlakuan nomor induk kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan, serta melindungi hak-hak kependudukan dengan mencantumkan nik nasional. Adapun yang dimaksud dengan SIAK adalah suatu sistem atau rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam menerbitkan dokumen atau data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatata sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunannya.

Kebijakan pemerintah dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sangat terbatas. Hal ini mengingat bahwa pembuatan akta kelahiran masih bersifat terpusat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, sehingga masyarakat yang datang untuk membuat akta kelahiran bisa dipastikan datang setiap hari. Banyaknya realisasi penerbitan akta kelahiran dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1

Realisasi Penerbitan Akta Catatan Sipil Tahun 2016

NO	BULAN	REALISASI AKTA KELAHIRAN (JUMLAH)
1.	Januari	710
2.	Februari	580
3.	Maret	1.830
4.	April	4.795
5.	Mei	3.170
6.	Juni	2.016
7.	Juli	1.420
8.	Agustus	1.350
9.	September	1.460

Sumber: Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bandung

Kebutuhan masyarakat merupakan suatu hal yang kompleks karena menyangkut kepentingan orang banyak, yang pemenuhannya harus segera dilaksanakan agar tidak menimbulkan permasalahan yang dapat memicu disintegrasi bangsa. Negara mempunyai kewajiban untuk memberikan

pelayanan terhadap masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di tengah kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang sampai saat ini masih belum maksimal dan belum memenuhi standar, terdapat berbagai macam bentuk pelayanan yang berusaha diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Salah satu di antara bentuk pelayanan itu adalah pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, hal ini menjadi penting karena menyangkut hak-hak individu dalam eksistensinya sebagai warga negara yang merupakan anggota bagian dari suatu Negara sebagai salah satu faktor pembangunan administrasi kependudukan.

Bukti nyata pelayanan yang dapat kita lihat dari instansi pemerintah khususnya Kabupaten Bandung dapat menjadi tolok ukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh dinas tersebut. Inilah yang menjadi masalah untuk kita perhatikan khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Alasan saya mengambil bidang kajian tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran, karena kita telah melihat para kinerja pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya. dan dari kinerja mereka juga dapat dilihat bagaimana kinerja masing-masing aparatur pemerintah, apakah kinerja mereka baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau kurang baik atau justru sama sekali tidak baik.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka dapat kita lihat yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan Percepatan Kepemilikan akta Kelahiran dan Spesifikasi Blanko Register Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?
2. Faktor apakah yang menjadi penghambat dalam pembuatan akta kelahiran pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?

TINJAUAN TEORETIS

Administrasi menurut A Dunsire yang dikutip dalam Yeremias T.Keban (2004: 12) adalah arahan, pemerintahan kegiatan implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan

melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, sebagai arena bidang kerja akademik dan teoretis.

Penyelenggaraan suatu birokrasi pemerintah seperti halnya dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran agar menjadi lebih operasional dan dilaksanakan serta mencapai hasil yang maksimal haruslah terencana dan sesuai dengan kehendak bersama. dalam proses pelaksanaan tersebut sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrative yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung memengaruhi perilaku semua pihak yang terlibat dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak, baik yang positif maupun yang negative. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan daripada implementasi ini diperlukan kesamaan pandangan atas tujuan yang hendak dicapai dan komitmen semua pihak untuk memberikan dukungan bagi pelaksanaannya agar keberhasilan dapat dicapai.

PERCEPATAN

Percepatan merupakan proses lanjutan setelah perencanaan secara optimal ditetapkan organisasi. Pelaksanaan yang sesuai dengan rencana akan mendapatkan hasil yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Percepatan menurut Tjokromidjojo yang dikutip dalam Isni Fahriani (2006: 15) "Percepatan dimaksudkan untuk merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan yang telah dirumuskan dalam rencana atau kebijaksanaan dan program-program pemerintah yang konsisten berdasarkan keputusan-keputusan politik. Hal tersebut juga diperkuat oleh G.R Terry "Percepatan dan atau Pelaksanaan adalah kegiatan meliputi menentukan, mengelompokkan, mencapai tujuan, penugasan orang-orang dengan memerhatikan lingkungan fisik, sesuai dengan hubungan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa percepatan adalah suatu kegiatan untuk merealisasikan rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga tujuan dapat tercapai. Pelaksanaan dalam kebijakan publik diartikan sebagai tahap implementasi dari sebuah kebijakan yang telah dirumuskan. Mazmanian dan Sebatier yang diikuti dalam Solihin

Abdul Wahab (2002: 68) merumuskan proses pelaksanaan (implementasi) sebagai berikut.

"Implementasi (Pelaksanaan) adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan eksekutif yang penting ataupun keputusan peradilan. Lazimnya dapat dikatakan keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan proses implementasinya. Proses ini langsung setelah melewati tahapan tertentu, biasanya diawali dengan pengesahan Undang-undang, kemudian pelaksanaan oleh kelompok sasaran. Dampak nyata baik dikehendaki atau tidak dari hasil pelaksanaan tersebut dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (upaya untuk melakukan perbaikan)".

Keberhasilan implementasi ini dapat dilihat dari terjadinya kesesuaian antar pelaksanaan/penerapan kebijakan dengan tujuan kebijakan itu sendiri serta memberikan dampak/hasil yang positif bagi pemecahan masalah yang dihadapi. Asumsi yang dapat dibangun mengenai konsep keberhasilan implementasi ini adalah "semakin tinggi derajat kesesuaiannya, maka semakin tinggi pula peluang keberhasilan kinerja implementasi kebijakan untuk menghasilkan output yang telah digariskan (Tangkilisan.2004: 31).

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran merupakan produk administrasi kependudukan pertama yang dimiliki seseorang sejak lahir. dalam website resmi Komisi Perlindungan Anak Indonesia disebutkan bahwa sampai saat ini lebih dari setengah dari jumlah anak di Indonesia belum memiliki akta kelahiran.

Pelayanan publik merupakan bagian integral mekanisme sistem pemerintahan di samping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan. Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public service*) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat (deskriminasi), yaitu *public services function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), dan *protection function* (fungsi

perlindungan) yang kemudian akan melahirkan barang dan jasa yang dibutuhkan dalam Etika Administrasi Negara. (Tangkilisan.2004: 46).

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. pada hakekatnya ada lima dimensi dari kualitas pelayanan. (1). *Tangible* (bukti fisik) sesuatu yang kasat mata seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah. (2). *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. (3). *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu memberikan respons yang tepat dan segera. Respons ini harus konsisten dari waktu ke waktu. (4). *Assurance* (jaminan), yaitu kepastian yang menjamin kepada masyarakat mencakup kemampuan, pengetahuan, dapat di percaya dan bebas dari keragu-raguan. (5). *Empaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. (Hardiyansyah.2011: 35)

Peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak pula dapat dilepaskan dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan-hubungan antar negara dan antar anggota masyarakat di era-era mendatang.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memerhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai

secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004). Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat.

Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup". Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana

5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

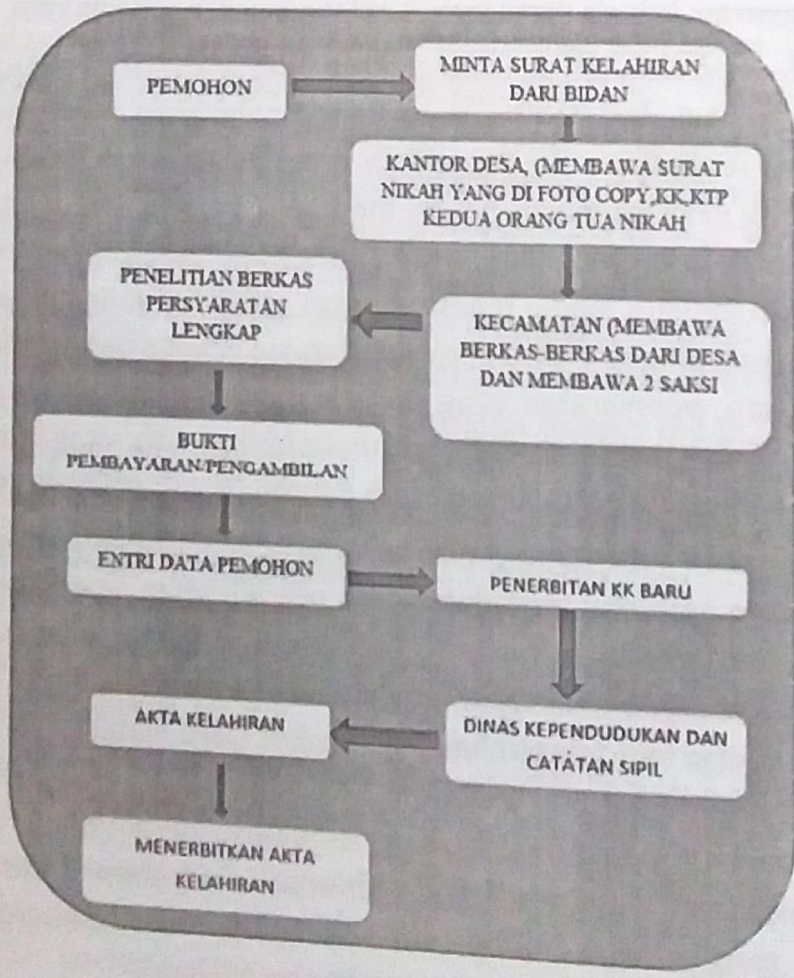
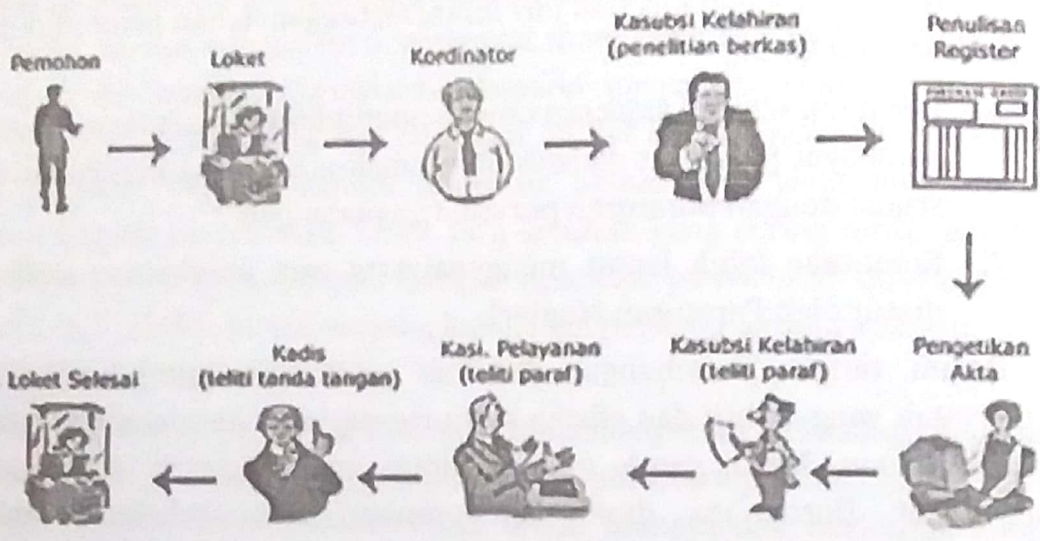
Dalam rangka membangun kualitas pelayanan diperlukan kinerja pemerintah yang efektif dan efisien serta memikirkan bagaimana mencapai satu kesatuan kerja sama yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan serta target pelayanan dengan jelas dan terukur.

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan daerah. Namun, realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melalui media massa seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah (Hardiyansyah, 2011: 86).

Dalam pelayanan pencatatan sipil terutama kepengurusan akta kelahiran masih terjadi permasalahan terhadap waktu penyelesaian permohonan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan masih sering terjadi kesalahan nama pemohon yang tidak sesuai dengan penetapan pengadilan, Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah. Selain itu, juga ketidakseimbangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dengan permohonan akta kelahiran yang masuk. Hal tersebut dapat menghambat proses penyelesaian dan terjadinya penumpukan berkas. Adanya permasalahan tersebut di atas menunjukkan bahwa penyelenggara pemerintahan yang mengurus Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melakukan upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran.

Adanya keluhan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan tersebut belum berjalan dengan optimal, karena masyarakat merupakan objek utama

dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga penilaian kualitas pelayanan publik ditentukan oleh masyarakat penerima pelayanan.



Skema Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran

PENCATATAN KELAHIRAN SECARA MANUAL

Beberapa ketentuan dalam pembuatan akta kelahiran secara manual:

1. Setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada Instansi Pelaksana di tempat domisili penduduk (azas Domisili).
2. Pencatatan kelahiran penduduk WNI dilakukan setelah memenuhi syarat:
 - a. Surat Pengantar RT/RW
 - b. Surat Keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran
 - c. Nama dan identitas saksi kelahiran
 - d. Kartu Keluarga orang tua
 - e. Kartu Tanda Penduduk orang tua
 - f. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua (legalisir)
 - g. Mengisi Formulir Dengan Lengkap (Formulir dapat diambil di Disdukcapil materai 6000)
 - h. Dalam hal pelaporan kelahiran tidak disertai Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua, pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan

PENCATATAN KELAHIRAN SECARA *ON-LINE*

Kemajuan teknologi dan informasi merupakan realita yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi setiap instansi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan pembangunan di tingkat nasional maupun daerah. Upaya untuk mengfektifkan penggunaan teknologi dan informasi lembaga pemerintahan merupakan upaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi.

Akta catatan sipil adalah suatu surat yang dibuat oleh pejabat negara, yaitu pejabat catatan sipil mengenai peristiwa yang menyangkut manusia terjadi dalam keluarga yang didaftarkan pada dinas kependudukan dan

pencatatan sipil seperti peristiwa kelahiran, pengakuan, perceraian dan kematian. Peristiwa kelahiran tersebut didaftarkan pada lembaga catatan sipil.

Penginputan data dan percetakan pada akta kelahiran dilakukan oleh bagian operator yang bersangkutan pada bagian seksi pengolahan data dan statistik, setelah data-data dari pemohon masuk dan lengkap dan diolah menjadi suatu informasi yang dicetak di kertas buram. Sebelumnya pemohon mendaftarkan pada petugas dibagian informasi, setelah mendaftarkan pemohon akan diberikan formulir pelaporan kelahiran jika pemohon ingin membuat akta kelahiran, yang kemudian formulir tersebut harus diisi terlebih dahulu oleh pemohon dengan melengkapi persyaratan-persyaratan yang harus dilampirkan agar dapat segera diproses lebih lanjut. Pencatatan peristiwa kelahiran menggunakan formulir:

1. Formulir pelaporan kelahiran, dengan kode F-2.01,
2. Formulir surat keterangan kelahiran, dengan kode F-2.02,
3. Formulir pelaporan kelahiran di luar domisili orangtua, dengan kode F-2.03
4. Formulir kelahiran Orang Asing, dengan kode F-2.04,
5. Register akta kelahiran, dan kutipan akta kelahiran.

Jika dokumen sudah lengkap maka dilakukan pemeriksaan berkas oleh kepala seksi yang bersangkutan, jika dokumen lengkap dan memenuhi persyaratan maka proses dapat dilanjutkan, tetapi jika berkas atau dokumen tersebut tidak lengkap atau tidak memenuhi persyaratan maka berkas tersebut dianggap BATAL atau biasanya disingkat dengan BTL dan tidak dapat dicetak karena dianggap berkas tersebut tidak layak dan tidak memenuhi persyaratan untuk dapat diproses.

Pemeriksaan konsep juga dilakukan oleh petugas loket dan kepala seksi dan kepala bagian yang bersangkutan, setelah selesai diperiksa dan diproses, kutipan akta dapat dicetak. Proses tersebut belum selesai sampai di sini tetapi masih ada beberapa proses pemeriksaan yang dilakukan walaupun akta tersebut sudah dicetak sebelum akta tersebut diserahkan kepada pemohon. Pemeriksaan kutipan akta harus diperiksa juga oleh sekretaris setelah proses tersebut dapat dilalui maka proses yang terakhir adalah penandatanganan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jika semua proses dilalui maka kutipan akta dapat diserahkan kepada pemohon.

Tugas dari registrasi ini adalah menerima, menverifikasi dan memvalidasi kebenaran data, mencatat data, menandatangani register dan kutipan akta

serta membuat catatan pinggir pada akta-akta catatan sipil. Setelah mendaftar di registrasi, baru melakukan pengisian elemen data pada blangko kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan tinggal sementara dan surat keterangan tempat tinggal dan registrar akta serta kutipan akta catatan sipil dilakukan dengan sistem manual atau menggunakan perangkat lunak sistem informasi administrasi kependudukan. Setelah proses pengisian data selesai hal yang terakhir dilakukan adalah pembukuan penggunaan blangko dan pembuktian pencetakan setiap bulan, lalu hasil pembukuan itu dilaporkan ke menteri Dalam Negeri melalui gubernur. Laporan tersebut meliputi:

- a. nama dan alamat perusahaan percetakan yang melakukan percetakan blangko
- b. jumlah blangko yang dicetak
- c. jumlah dokumen yang diterbitkan.

Pemerintah kabupaten atau kota melakukan pencatatan setiap kelahiran berdasarkan laporan yang diterima dari penduduk. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. pencatatan kelahiran yang melebihi jangka waktu dilaksanakan setelah:

1. Mendapatkan persetujuan Kepala Daerah bagi Warga Negara Indonesia, atau
2. Mendapat Penetapan Pengadilan bagi Orang Asing

Berdasarkan laporan, pejabat pencatatan sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran. Pencatatan kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dan penerbitan kutipan akta kelahiran terhadap peristiwa kelahiran seseorang yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya, didasarkan pada laporan orang yang menemukan dilengkapi berita acara pemeriksaan dari kepolisian. Kutipan akta kelahiran diterbitkan oleh pejabat pencatatan sipil dan disimpan oleh instansi pelaksana.

Pembuatan akta kelahiran tidak lepas dari kebijakan pemerintah melalui peraturan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan.

TATA CARA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN BAGI SETIAP WNI DAN WNA

Setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tempat terjadinya kelahiran dengan memerhatikan:

- a) Tempat domisili ibunya bagi penduduk warga Negara Indonesia
- b) Di luar tempat domisili ibunya bagi penduduk warga Negara Indonesia
- c) Pencatatan Kelahiran bagi warga Negara Asing

PENCATATAN KELAHIRAN BAGI WNI

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh akta kelahiran adalah:

- a) Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/RS Bersalin/Puskemas/ Poliklinik Desa/Dokter Praktik Swasta/Bidan Praktik Swasta atau dari Pilot/Nahkoda pesawat terbang atau kapal laut
- b) Kartu Keluarga (dalam KK, nama anak yang akan dicatatkan sudah tercatat) dan KTP orang tua
- c) Akta Perkawinan/Surat Nikah orang tua
- d) KTP 2 (dua) orang saksi kelahiran
- e) Bagi anak hasil perkawinan campuran yang sah dari salah satu orang tuanya WNI yang lahir sebelum Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia harus mendapat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Pendaftaran Anak untuk memperoleh Kewarganegaraan Republik Indonesia
- f) Bagi anak yang proses kelahiran dan orang tuanya tidak diketahui keberadaannya cukup membawa berita acara pemeriksaan dari kepolisian setempat
- g) Pencatatan pelaporan kelahiran yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan Kepala Instansi Pelaksana
- h) Surat Penetapan Pengadilan Negeri bagi yang pencatatanya terlambat lebih dari 1 (satu) tahun
- i) Dalam hal pelaporan kelahiran tidak disertai kutipan Akta Nikah/ Akta Perkawinan orangtua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, maka pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan dengan tidak mencantumkan nama ayah dalam register dan kutipan akta kelahiran

Prosedur pelayanan Pencatatan Kelahiran adalah sebagai berikut.

1. Pemohon datang ke Kantor Desa/Kelurahan untuk memohon Surat Keterangan Kelahiran sebagai dasar perubahan Kartu Keluarga
2. Petugas di Desa/Kelurahan mengisi dan menandatangani surat keterangan kelahiran formulir model triplikat
3. Petugas Desa/Kelurahan menyimpan formulir lembar ke-1 sebagai arsip dan merekam atau mengirim formulir lembar ke-2 beserta berkas pelaporan dan persyaratan ke Instansi Pelaksana
4. Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan lengkap beserta fotokopinya
5. Petugas pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi terhadap isian formulir dan kelengkapan persyaratan
6. Pemohon menandatangani Buku Register Akta Kelahiran beserta 2 (dua) orang saksi
7. Petugas pada Instansi Pelaksana melakukan proses mencocokkan data, pencatatan, pengetikan dan pencetakan kutipan akta kelahiran untuk selanjutnya diteliti dan diparaf oleh pejabat teknis pada Bidang Pencatatan Sipil
8. Kepala Instansi Pelaksana memberi persetujuan pencatatan kelahiran lebih dari 60 hari (enam puluh) hari sampai dengan 1(satu) tahun dan menandatangani Buku Register dan Kutipan kelahiran
9. Proses pembuatan Akta Kelahiran paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap

PENCATATAN KELAHIRAN BAGI WNA

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh Akta Kelahiran WNA:

- a) Surat Keterangan lahir dari Rumah Sakit/RS Bersalin/Puskesmas/ Poliklinik Desa/Dokter Praktik Swasta/Bidan Praktik Swasta atau dari Pilot/Nahkoda pesawat terbang atau kapal laut
- b) Kartu Keluarga dan KTP orang tua bayi dengan status tinggal tetap
- c) Akta Perkawinan/Surat Nikah orang tua bayi
- d) SKTT orang tua bayi, dengan status tinggal terbatas
- e) Dokumen Imigrasi orang tua bayi, bagi pemegang izin singgah atau visa kunjungan; dan
- f) Surat penetapan Pengadilan Negeri bagi yang terlambat pencatatannya

Prosedur pelayanan Pencatatan Kelahiran adalah sebagai berikut.

- a) Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan
- b) Formulir yang telah diisi dan persyaratan lengkap beserta fotocopinya diserahkan kepada petugas loket yang telah ditentukan
- c) Petugas loket melakukan verifikasi dan validasi terhadap isian formulir dan persyaratan
- d) Petugas pada Instansi Pelaksana melakukan proses pencocokan data, pencatatan, pengetikan dan penerbitan kutipan akta kelahiran untuk selanjutnya diteliti dan diparaf oleh pejabat teknis pada Bidang Pencatatan Sipil
- e) Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya menandatangani buku register dan kutipan akta kelahiran
- f) Kutipan Akta Kelahiran yang telah ditandatangani oleh Kepala Instansi Pelaksana diserahkan kepada pemohon
- g) Proses pembuatan akta kelahiran paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap

METODE YANG DIGUNAKAN

DEFENISI KONSEP DAN OPERASIONAL

Defenisi *konsep* seperti yang dikemukakan oleh Singarimbun Effendi (1989: 33) adalah suatu istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu social, atau abstraksi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu.

Pelaksanaan merupakan proses lanjutan setelah perencanaan secara optimal ditetapkan organisasi. Pelaksanaan yang sesuai dengan rencana akan mendapatkan hasil yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Pelayanan pembuatan akta kelahiran termasuk ke dalam jenis pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang.

Pembuatan akta ini diberlakukan secara nasional guna mendukung program pemerintah mengenai siak (sistem informasi dan kependudukan) dengan tujuan membangun data base kependudukan melalui pemberlakuan nomor induk kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi

kependudukan, serta melindungi hak-hak kependudukan dengan mencantumkan nik nasional. Adapun yang dimaksud dengan SIAK adalah suatu sistem atau rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam menerbitkan dokumen atau data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatata sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunannya.

Kebijakan pemerintah dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Hal ini mengingat bahwa pembuatan akta kelahiran masih bersifat terpusat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, sehingga masyarakat yang datang untuk membuat akta kelahiran bisa dipastikan datang setiap hari.

Defenisi *operasional* adalah suatu penjelasan yang lebih operasional dan konseptual yang dapat memperjelas variable penelitian yang akan diobservasi dan diukur. Adapun operasional dalam penelitian ini adalah Percepatan Kepemilikan akta Kelahiran dan Spesifikasi Blanko Register Akta Kelahiran sebagai Salah Satu Faktor Pembangunan Administrasi Kependudukan Studi di Kabupaten Bandung/

UNIT ANALISIS DAN *KEY INFORMAN*

Unit analisis dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Adapun *key informan* dari penelitian ini adalah Kepala Dinas, Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung serta masyarakat setempat.

DATA DAN SUMBER DATA

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian., yaitu orang-orang yang berkepentingan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung seperti tokoh masyarakat setempat, pegawai dan kepala dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Seperti catatan yang bersumber dari studi pustaka mengenai selayang pandang Kabupaten Bandung, serta peraturan tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena social dan gejala-gejalanya.

2. Studi kepustakaan

Adalah teknik pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku, dokumen dan arsip serta laporan yang berhubungan dengan tema yang diteliti.

3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan menggunakan alat pedoman wawancara yang telah dibuat peneliti terhadap objek observasi.

TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran atau suatu fenomena tentang keadaan yang ada yang bersumber pada analisis data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, studi kepustakaan dan wawancara yang dilakukan serta pengumpulan data yang sesuai dengan tema penelitian.

ANALISIS

PROSES KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DAN SPESIFIKASI BLANKO REGISTER AKTA KELAHIRAN SALAH SATU FAKTOR PEMBANGUNAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Pelaksana pelayanan publik di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung adalah:

1. Tahap administrasi
2. Tahap realisasi/penandatanganan berkas, surat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

► Tahap administrasi

Dalam tahap administrasi, kegiatan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut.

1. Pendaftaran permohonan

Dalam kegiatan ini yang dilakukan adalah mencatat identitas setiap permohonan yang akan mengurus kepentingannya di bidang kependudukan dan jenis urusan yang akan diurus oleh masing-masing pemohon. Kegiatan ini dimaksudkan agar mereka yang akan mengurus kepentingannya di bidang kependudukan terlebih dahulu mendaftarkan dirinya agar dapat diketahui jenis urutan apa yang diinginkan oleh pemohon dan dapat mengatur siapa yang harus didahulukan proses pelayanannya. Berdasarkan nomor surat pendaftarannya. Setiap urusan kependudukan harus terlebih dulu mendaftarkan dirinya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ini guna untuk menghindari adanya suasana yang tidak tertib, karena banyak warga yang akan mengurus surat akta kelahiran anaknya masing-masing.

Namun meskipun banyak masyarakat yang mengurus akta kelahiran tapi masih banyak lagi yang belum mengurus surat akta kelahiran anaknya, ini terlihat dari jumlah penduduk Kabupaten Bandung dari segi tingkat pertumbuhan penduduknya. Sebagian masyarakat cenderung mengurus akta kelahiran anaknya kalau ada urusan tertentu. Jika dibandingkan dengan masyarakat yang sadar akan pengurusan akta kelahiran ini masih sangat jauh bedanya, meskipun dinas kependudukan telah membuat program dengan pembiayaan Cuma-Cuma untuk pembuatan akta kelahiran anak sejak

kelahiran sampai 60 hari berikutnya.

Tetapi masyarakat kurang tertarik, bahkan masyarakat membuat akta setelah masuk sekolah atau lebih parah lagi setelah dewasa dengan usia yang sudah matang. dari hasil yang didapat beberapa orang enggan membuat akta kelahiran adalah karena pengaruh kemalasan, kebijakan, pembiayaan pembuatan akta kelahiran secara Cuma-Cuma kepada masyarakat masih sedikit, karena mengurus akta kelahiran hanya dengan biaya Rp 25.000,- untuk anak pertama dan Rp 30.000,- untuk anak berikutnya.

Dalam artian bahwa mengurus akta kelahiran menyita waktu, mereka mengurus akta kelahiran anaknya pada waktu yang akan datang namun itupun mereka menitipkan pada orang lain dengan datang kerumah kepala desa atau orang yang dipercaya untuk mengurus akta kelahiran tersebut. Bagi mereka surat pengurusan itu tidak terlalu penting, ditambah lagi dengan jarak antara rumah penduduk dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandung.

Padahal pembuatan akta kelahiran sangat penting sebagai legiimasi bagi siap penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini terlihat dari keseriusan pemerintah membuat kebijakan dan program-program dalam setiap kinerja mereka dengan pelaksanaan berbagai macam pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip yang tercantum dalam kepmen No.63/KEP/M.PAN/7/2005. Prinsip-prinsip tersebut antara lain:

- 1) Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan memuat, : persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
- 3) Keamanan pelayanan berarti mulai dari proses sampai dengan hasil pelayanan harus mengandung unsure keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
- 4) Efisiensi, artinya pelayan ditunjukkan langsung pada sasaran pencapaian
- 5) Ekonomis, maksudnya adalah dalam penetapan biaya harus ada sifat kewajarannya.
- 6) Keadilan, maksudnya pelayanan harus diupayakan dapat

menjangkau keseluruhan lapisan masyarakat, dengan kata lain tidak ada diskriminasi.

- 7) Ketetapan waktu yang mengandung arti bahwa organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku
- 8) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu dan nyaman, bersih, rapi serta fasilitas pendukung lainnya.

Adapun proses pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didasarkan atas peraturan menteri Dalam Negeri No.28 Tahun 2005.

2. Pemberian penjelasan tentang persyaratan pengurusan

Dalam kegiatan ini, aparat pemerintah kelurahan diharuskan memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang diperlukan untuk setiap jenis urusan yang diurus pemohon. Hal ini dimaksudkan agar pemohon yang belum membawa secara lengkap persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat-surat di bidang kependudukan ini terlebih dahulu berusaha melengkapi persyaratannya, sehingga proses pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan lebih lanjut.

Persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan surat-surat di bidang kependudukan khususnya dalam pengurusan akta kelahiran adalah:

- 1) Pengantar dari ketua RT
- 2) Fotokopi KTP orang tua yang bersangkutan
- 3) Surat keterangan lahir dari dokter atau bidan
- 4) Fotokopi kartu keluarga model A
- 5) Akta perkawinan/surat nikah orang tua bayi
- 6) Bagi anak yang proses kelahirannya dan orang tuanya tidak diketahui keberadaannya cukup membawa berita acara pemeriksaan dari kepolisian setempat.

Meskipun persyaratan ini sudah jelas, namun masyarakat tetap belum memiliki kesadaran membuat akta kelahiran apakah karena kurang informasi atau kekurangan dana dalam pembuatan akta kelahiran, rasanya tidak karena harga, untuk membuat akta masih terjangkau dan tetap berlaku program harga Cuma-Cuma dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Kelahiran WNI yang lahir di tempat domisili ibunya:

- 1) Penduduk mengisi form surat keterangan lahir di desa dan menyerahkan kepada petugas register
- 2) Surat keterangan kelahiran ditandatangani pemohon dan diketahui oleh kepala desa/lurah
- 3) Kepala desa/lurah meneruskan surat keterangan kelahiran tersebut kepada instansi pelaksana melalui camat atau UPTD
- 4) Pejabat pencatatan sipil mencatat pada register akta dan menerbitkan kutipan akta kelahiran

Kelahiran WNI yang lahir di luar domisili ibunya:

- 1) Penduduk mengisi formulir surat keterangan kelahiran dan menyerahkan keterangan kelahiran dari dokter/bidan dan menunjukkan KTP ibu/bapaknya kepada instansi pelaksana.
- 2) Pejabat pencatatan sipil mencatat dalam register akta dan menerbitkan kutipan akta kelahiran

Kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orangtuanya:

- 1) Pelapor/pemohon mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menyertakan berita acara pemeriksaan kepolisian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat 4 kepada instansi pelaksana
- 2) Pejabat pencatatan sipil pada instansi pelaksana mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.

Pencatatan akta kelahiran WNI di luar wilayah NKRI adalah:

- 1) Kelahiran WNI di catatkan pada instansi yang berwenang dinegara setempat
- 2) Hasilnya dilaporkan pada perwakilan RI dengan persyaratan seperti:
 - a) Bukti pencatatan kelahiran dinegara setempat
 - b) Foto kopi passport RI orang tua
 - c) Kutipan akta perkawinan/buku nikah atau bukti tertulis perkawinan orang tua

3. Tata Cara Pencatatan

- a) WNI mengisi form pelaporan kelahiran dan menyerahkan persyaratan pada konsuler

- b) Pejabat konsuler mencatat dalam daftar kelahiran WNI, memberikan bukti pencatatan kelahiran

Dalam hal negara setempat tidak menyelenggarakan pencatatan bagi orang asing, pencatatan dilakukan oleh perwakilan RI setelah memenuhi persyaratan:

- a) Surat keterangan lahir dari dokter
- b) Fotokopi paspor orang tua
- c) Kutipan akta kelahiran

Pejabat konsuler mencatat dalam register akta dan menerbitkan kutipan akta kelahiran

Perwakilan RI berkewajiban menyampaikan data kelahiran kepada instansi pelaksana melalui depdagri, selanjutnya data tersebut direkam dalam database kependudukan oleh instansi pelaksana.

4. Pencatatan dan penyerahan surat-surat kepada pemohon yang mengajukan

Setelah berkas yang diajukan pemohon berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, sebelum surat-surat diserahkan kepada si pemohon terlebih dahulu dilakukan pencatatan ke dalam buku register yang meliputi tanggal penyelesaian pengurusan, nomor urut pendaftaran, nama pemohon, pekerjaan, alamat, sanksi-sanksi, keterangan yang lain.

Secara singkat Akta catatan sipil adalah suatu surat yang dibuat oleh pejabat negara, yaitu pejabat pencatatan sipil mengenai peristiwa yang menyangkut manusia terjadi dalam keluarga yang didaftarkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti peristiwa kelahiran, pengakuan anak, perceraian dan kematian. Peristiwa kelahiran yang dialami penduduk didaftarkan pada lembaga pencatatan sipil. Pelaporan peristiwa kelahiran haruslah dilakukan terlebih dahulu oleh penduduk atau orang tua anak kepada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dengan menyertakan persyaratan. yang berdasarkan Pasal 52 Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pencatatan Kependudukan adalah:

- (1) Pencatatan kelahiran penduduk Warga Negara Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) huruf a dan huruf b,

dilakukan dengan memenuhi syarat berupa:

- a. Surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran;
 - b. nama dan identitas saksi kelahiran;
 - c. KK orang tua;
 - d. KTP orang tua; dan
 - e. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua.
- (2) Dalam hal pelaporan kelahiran tidak disertai kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, pencatatan kelahiran tetap dilaksanakan.
- (3) Pencatatan kelahiran Orang Asing sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) huruf c, huruf d dan huruf e, dilakukan dengan memenuhi syarat berupa:
- a. Surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran;
 - b. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua;
 - c. KK dan KTP orang tua bagi pemegang Izin Tinggal Tetap;
 - d. Surat Keterangan Tempat Tinggal orang tua bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas; dan/atau
 - e. Paspor bagi pemegang Izin Kunjungan
- (4) Persyaratan pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) huruf f, dengan melampirkan Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian.

Sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan dokumen kependudukan khususnya dalam pengurusan akta kelahiran yakni:

- a. Mengisi formulir pelaporan pencatatan kelahiran;
- b. Surat keterangan lahir asli dari puskesmas/rumah sakit;
- c. Fotokopi KTP-el orang tua yang bersangkutan;
- d. Fotokopi kartu keluarga;
- e. Fotokopi buku nikah serta membawa yang asli;
- f. Fotokopi KTP-el 2 orang saksi

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, ada beberapa tahapan dalam pelaksanaan pengurusan atau pencatatan kelahiran. Tahapan-tahapan tersebut sebagai berikut.

- 1) Pengambilan Nomor Antrean Sekaligus Mengisi Formulir Pelaporan.
Pada tahapan awal ini masyarakat harus mengambil nomor antrean yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung serta mengisi formulir pelaporan yang akan dibantu oleh petugas;
- 2) Verifikasi.
Tahap verifikasi ini adalah tahapan yang paling urgent, karena pada tahapan ini semua berkas pelaporan akan diperiksa oleh tim verifikator yang mana pemeriksaan tersebut dilakukan secara teliti dan membutuhkan konsentrasi penuh, karena dalam melakukan pemeriksaan atas berkas laporan yang diajukan oleh masyarakat ialah berkas pendukung atau syarat-syarat yang harus dipenuhi dan harus sesuai dengan ketentuan peraturan prundang-undangan yang berlaku;
- 3) Input Data Kelahiran.
Tahapan Input Data Kelahiran, tahapan ini adalah tahapan di mana data atau berkas pelaporan diinput ke dalam Data Base SIAK;
- 4) Mencatat Data.
Mencatat Data, tahapan ini adalah pencatatan data kelahiran ke dalam buku register akta kelahiran kemudian ditanda tangani oleh pelapor dan 2 orang saksi;
- 5) Mencetak Akta.
pada tahap ini akta kelahiran dicetak, pencetakan akta kelahiran dilakukan secara teratur;
- 6) Pemeriksaan Jenis Kelamin dan Penulisan Untuk Anak Ibu.
Setelah pencetakan selesai kemudian akta kelahiran tersebut diperiksa jenis kelamin, karena dalam pencetakan tersebut tidak secara otomatis;
- 7) Verifikasi kembali oleh Kasi Pelayanan Akta Kelahiran.
Verifikasi oleh Kasi Pelayanan Akta Kelahiran dilakukan setelah beberapa tahapan telah dilalui sehingga verifikasi pada tahapan ini hanya mengecek atau mengidentifikasi kembali berkas pelaporan dan akta kelahiran yang sudah rampung untuk menghindari ada kesalahan dalam penulisan ataupun jenis kelamin terkait kutipan akta kelahiran yang akan diterbitkan.

Karena kutipan akta kelahiran yang akan dicetak sama nilainya dengan uang, sesuai dengan penjelasan Kabid Pencatatan Sipil "Kutipan akta kelahiran ini sama nilainya dengan uang, jadi tidak main-main dalam menerbitkannya, butuh ketelitian dan dan harus sesuai dengan pelaporan masyarakat. dan kutipan akta kelahiran ini tidak bisa dirubah seenaknya, walaupun ada perubahan dalam kutipan akta kelahiran harus memakai kutipan akta kelahiran yang diterbitkan tersebut dan akan diberikan catatan pinggir untuk perubahannya beberapa elemen yang terdapat dalam kutipan akta kelahiran tersebut".²;

8) Mencetak Kutipan Akta Kelahiran.

Pada tahapan inilah kutipan akta kelahiran dicetak setelah melawati beberapa tahapan yang sedemikian panjang dan butuh ketelitian dalam setiap tahapannya, pencetakan dilakukan oleh 1 orang petugas yang bernama ibu Euis Sulasmi. Sesuai dengan penjelasan Ibu Euis Sulasmi "Dalam melakukan pencetakan seringkali saya memakai waktu di luar jam kerja apabila berkas pelaporan menumpuk yang belum diselesaikan, teman-teman yang lain sudah pulang dan saya sendiri masih bekerja".³ Sehingga produk hukum yang dihasilkan atau yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung bisa didistribusikan tidak tepat pada waktunya;

9) Pemberian Paraf oleh Kabid Pencatatan Sipil.

Setelah kutipan akta kelahiran dicetak kemudian Kepala Bidang Pencatatan Sipil memeriksa kembali dan memberikan paraf pada draft kutipan yang sudah sesuai dengan pelaporan. Paraf tersebut bermaksud, draft kutipan akta kelahiran telah siap untuk ditanda tangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung;

10) Penandatanganan oleh Dinas.

Penandatanganan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dilakukan apabila semua tahapan telah dilalui. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menandatangani semua berkas yang diserahkan oleh pegawai atau petugas apabila sudah melalui prosedur yang berlaku. Karena berkas atau

dokumen kependudukan yang ditandatangani tersebut adalah produk hukum yang bersifat final. Berdasarkan keterangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung "saya tetap akan menandatangani semua berkas yang telah melalui tahapan-tahapan sesuai dengan aturan yang berlaku";

11) Pembubuhan Stempel Dinas.

Pembubuhan stempel dinas, setelah ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kemudian akan dibubuhkan stempel dinas. Stempel dinas ini memberikan kekuatan hukum terhadap produk yang diterbitkan, yakni dokumen kependudukan yang lebih spesifikasi dengan kutipan akta kelahiran;

12) Dokumentasi.

Dokumentasi sebagai arsip, pendokumentasian ini dilakukan dengan cara menscan semua berkas pelaporan dan kutipan akta kelahiran yang akan diberikan kepada pelapor, sehingga apabila terjadi segala sesuatu atau kesalahan dikemudian hari maka ada arsip sebagai landasan atau acuan dalam perbaikan.;

13) RAL.

RAL adalah nomor kutipan akta kelahiran yang sama nilainya dengan uang, penulisan RAL ini bermaksud memberikan kepastian kepada masyarakat pemegang dokumen kependudukan bahwa kutipan tersebut berhak atasnya dan tidak bisa digunakan oleh orang lain, yang maksudnya jika ada kutipan akta kelahiran bodong maka akan terdeteksi secara otomatis oleh sistem yang ada.;

14) Distribusi.

Pendistribusian ini hanya bisa diberikan kepada orang yang mempunyai kwitansi pencatatan akta kelahiran yang di mana kwitansi tersebut diterima pada saat pencatatan akta kelahiran yang disaksikan oleh 2 orang saksi.

► Tahap Realisasi/Penandatanganan Berkas, Surat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Setelah dilakukan pemeriksaan ulang atas surat-surat masuk yang memerlukan pengesahan kepala dinas, dalam hal ini staf pada bagian sekretariat, selanjutnya surat dinyatakan memenuhi syarat dapat langsung

mendapat pengesahan dari kepala dinas. Namun untuk surat yang belum memenuhi persyaratan, terlebih dulu dilakukan perbaikan. Perbaikan ini dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang bersangkutan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada hakekatnya pengurusan berkas akta kelahiran itu dapat dilakukan dengan lancar, walaupun sebenarnya birokrasi yang menuntut suatu penyelesaian yang bertahap, namun dapat dilakukan kebijaksanaan yang bertujuan untuk memperlancar pemberian pelayanan kepada masyarakat.

PENDEKATAN DAN KEMUDAHAN PELAYANAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN DAN SPESIFIKASI BLANKO REGISTER AKTA KELAHIRAN DALAM BENTUK SOSIALISASI PADA MASYARAKAT

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya harus memiliki standar pelayanan, hal ini bertujuan agar adanya kepastian bagi pemberi pelayanan di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, sementara bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Menurut (Hardiyansyah,2011,h.28), Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetensi Petugas pelayanan;

Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintah dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini diperjelas pada UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berhasil mencapai standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Moenir, 2008: 47), pelayanan publik yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
2. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutuan, sindiran atau dengan kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Organisasi publik yang idealnya memerhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang menyebutkan beberapa indikator pelayanan yang baik, sebagai berikut.

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

Sasaran sosialisasi penerapan akta kelahiran adalah instansi terkait dan penduduk, dalam hal ini dimulai dari Ketua RT, Ketua RW, Kelurahan dan Kecamatan untuk menyampaikan kepada masyarakat dan memberikan pengertian pentingnya memiliki akta kelahiran serta syarat dan prosedur pembuatan. Selain itu sosialisasi penerapan akta kelahiran

disebarkan pula melalui berbagai media di antaranya, media elektronik melalui radio, media Cetak, Baliho diberbagai tempat strategis, Leaflet serta Stiker yang ditempelkan diberbagai tempat. Hal ini dilakukan dalam rangka memaksimalkan penerapan akta kelahiran sebagai kebijakan kependudukan, agar masyarakat ikut andil dan antusias dan paham serta mau untuk mendatangi tempat pelayanan akta kelahiran karena melihat langsung ajakan tersebut dan tidak hanya mendengar dari mulut kemulut.

Untuk menguatkan pentingnya pendekatan dan kemudahan pelayanan dalam bentuk sosialisasi pada masyarakat maka terdapat beberapa upaya yang harus dilakukan antara lain:

a. Prosedur pelayanan.

Agar pelayanan dapat berjalan lancar, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus mengerti akan prosedur pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pegawai dan masyarakat akan lebih memahami prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

b. Biaya yang jelas dan transparan.

Penetapan biaya pelayanan akta kelahiran yang relatif murah membuat masyarakat pengguna layanan merasa tidak terbebani.

c. Dukungan data yang valid terhadap potensi sasaran pelayanan yang riil sesuai kondisi sebenarnya.

Agar pelayanan akta kelahiran dapat dimaksimalkan sangat dibutuhkan dukungan data yang valid terhadap potensi sasaran pelayanan yang riil sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan konkret dengan mengadakan pendataan kependudukan dengan cara serentak. Untuk menjamin kevalidan data kependudukan yang dimiliki diperlukan:

1. Pembangunan sistem database yang memadai, bahwa adanya upaya untuk membangun sistem database agar sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga dapat mengakses semua kebutuhan data kependudukan yang diperlukan.
2. Penyediaan sistem online dan offline, sistem online dan offline ini berkaitan dengan jenis pelayanandan pesyaratan teknis, mekanisme, penuluruhan posisi dokumen pada setiap proses, serta biaya dan waktu pengurusan dokumen.

d. **Penyuluhan dan Pengaduan.**

Penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu: a) melakukan seleksi personel dengan baik; b) melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi; c) memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, *ghost shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan kemudian diperbaiki (Soeprapto, 2002,h.18). Kegiatan yang bisa dilakukan dalam melakukan penyuluhan dan pengaduan:

1. Sosialisasi Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk menyampaikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat dari berbagai lapisan..
2. Pelayanan pengaduan, pelayanan ini bertujuan untuk mewadahi aspirasi masyarakat khususnya mengenai pelayanan akta kelahiran. Pelayanan pengaduan di sini tersedia melalui P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat).

FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI PENGHAMBAT DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

Pemberian pelayanan kepada masyarakat tentu mempunyai faktor yang menghambat sebuah instansi dalam memberikan pelayanannya baik itu dari faktor yang mendukung maupun factor yang menjadi kendala dalam memberikan proses pelayanan. Beberapa faktor pendukung yang penting dalam pelayanan, yaitu:

- a. Dasar hukum, yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- b. Jumlah tenaga kerja dan kualifikasi sangat perlu untuk mempercepat pelayanan dan masing-masing karyawan memiliki keahlian yang baik dibidangnya masing-masing;
- c. Faktor sarana dan prasarana, sangat penting sebagai penunjang pelayanan, semakin tinggi teknologi yang digunakan maka akan semakin cepat proses pelayanannya.

Di antara faktor-faktor di atas yang paling utama menjadi masalah sorotan pemerintah kita adalah masalah sarana dan prasarana. Kurang lengkapnya jumlah perangkat komputer yang tersedia untuk melakukan

entry data NIK maupun sejenisnya. Meskipun terdapat beberapa unit yang digunakan khususnya untuk pembuatan akta kelahiran namun masih dinilai kurang mencukupi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dengan jumlah cukup diharapkan nantinya pembuatan akta dapat diselesaikan hanya dalam hitungan jam saja. Selain itu pemanfaatan terhadap mesin ganset perlu diperhatikan.

Faktor-faktor yang dikemukakan di atas juga sejalan dengan pemikiran mengenai aspek-aspek yang memengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan seperti:

- a) *Reability*: kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
- b) *Assurance*: pengetahuan dan kesopansantunan serta kemampuan menyakinkan pelanggan. Di sini pegawai harus memiliki pelayanan yang memang mengutamakan pelanggan, meskipun instansi pemerintah hendaknya bekerja seperti pemerintah swasta atau usaha pribadi.
- c) *Emphaty*: tingkat perhatian tenisi individual yang diberikan kepada pelanggan.
- d) *Responsives*: kemampuan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat.

KELEMAHAN DAN KEKURANGAN

Setiap instansi dalam menjalankan pelayanan publik walaupun instansi tersebut telah berusaha semaksimal mungkin, tetapi pasti ada kelemahan yang tidak bisa ditutupi. Tidak terkecuali dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Hal ini kita lihat sebagai faktor yang menghambat dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pemebuatan akta kelahiran, di antaranya adalah:

1. Kurang responsive
2. Tidak memerhatikan keluhan masyarakat
3. Tidak berfokus pada pelanggan
4. Tidak keterlibatan secara total, dalam artian tidak melibatkan semua orang yang terkait dalam pelayanan
5. Tidak ada pengukuran, dalam artian tidak ada peenyusunan ukuran-ukuran dasar dalam pelayanan atau standar yang telah ditentukan.

6. Tidak ada perbaikan yang berkesinambungan, dalam artian hal-hal di bawah ini tidak diperhatikan:
- Memandang pekerjaan sebagai suatu proses
 - Mengantisipasi perubahan keinginan kebutuhan pelanggan
 - Mengurangi waktu siklus/proses
 - Menerima umpan balik dari hati

Permasalahan tersebut juga dialami oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung seperti:

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan terkesan masih kurang belum optimal.
2. Pelayanan yang dilakukan berdasarkan letak dan lokasi pusat pelayanan dengan seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung terlalu jauh dari jangkauan masyarakat khususnya di desa, sehingga masih terdapat kesulitan dalam mengakses pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah.

Kelemahan dari pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran yang menyebabkan terjadinya permasalahan yang berasal dari faktor eksternal dan internal organisasi.

► Faktor Internal

Jika dilihat dari faktor pendukung dan aspek yang dikemukakan di atas yang termasuk dalam sisi internal adalah:

- 1) Sumber daya manusia, SDM dapat dilihat dari kualitas para pegawai, pola pikir dan cara yang diteraokan pegawai. Kurangnya pegawai yang tidak profesional sangat memengaruhi kinerja pegawai maupun pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang pendidikan.
- 2) Sikap pegawai yang kurang responsive terhadap masyarakat, hal ini terlihat ketika ada masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran, tidak mendapat tegur sapa dan menanya keperluan dari masyarakat yang hendak mengurus keperluan tersebut.
- 3) Sarana dan prasarana, sarana dan prasarana yang optimal merupakan alat penunjang pemberi pelayanan yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari bentuk ruangan yang masih belum optimal untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk ruangan yang masih sempit untuk mengurus akta kelahiran, jika ada 3 orang saja yang hendak datang.

► Faktor eksternal

Faktor eksternal berasal dari luar organisasi juga menjadi faktor penghambat sistem yang ada. Faktor eksternal ini meliputi lokasi, lingkungan, masyarakat sebagai pelanggan jasa. Berdasarkan hasil pengamatan dan perolehan data, faktor eksternal ini datang dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat membuat akta kelahiran dengan alasan keperluan mendesak sehingga masyarakat meminta percepatan proses pembuatan akta. Selain itu kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa kependudukan masih kurang. Selain itu jarak yang terlalu jauh menjadi alasan masyarakat kesulitan dalam melaporkan peristiwa penting di bidang kependudukan.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, penyusun dapat mengambil beberapa simpulan di antaranya:

1. Pelaksanaan pengurusan akta kelahiran atau pencatatan kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dilaksanakan dengan objektif dan selektif. yang dimaksud dengan objektif dan selektif di sini adalah tidak ada diskriminasi atas pelaksanaan, akan tetapi ada tahapan-tahapan yang tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), yakni pada tahapan pengentrian data kelahiran dan tahapan pemberian kutipan akta kelahiran kepada pelapor. Seringkali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam pengentrian tidak dilakukan pada waktunya dan dalam pemberian kutipan akta kelahiran tidak tepat pada waktunya;
2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung beserta upaya yang dilakukan adalah pelayanan yang kurang optimal terkait dengan kekurangan pegawai atau petugas, kapabilitas dari pegawai atau petugas di bidang pencatatan sipil serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. yang di mana ketiga kendala tersebut adalah penunjang dari pelayanan yang optimal. Sedangkan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ialah memaksimalkan kinerja dari pegawai atau petugas yang ada dengan memberdayakan pegawai atau petugas yang lainnya serta memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis maka saran yang dapat diberikan terkait pelaksanaan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yakni:

1. Agar memberikan pelatihan kepada pegawai atau petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung khususnya di bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung guna meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) agar peluang kesadaran dan pengetahuan dari berbagai pihak untuk mendukung Standar Operasional Prosuder (SOP) dalam pelaksanaan administrasi kependudukan terutama pembuatan akta kelahiran di bidang pencatatan sipil;
2. Sebaiknya pemerintah Kabupaten Bandung menambah Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan bidangnya seperti Sarjana Hukum yang mengerti dan memahami TUPOKSI (tugas pokok dan fungsi) dari kinerja administrasi kependudukan serta sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terutama teknologi yang digunakan dalam pengoperasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rahmawati, Ria. (2010). *Kinerja Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*.
- Soeprapto, Riyadi. (2002). *Kuliah Manajemen Pelayanan Publik. Program Pascasarjana*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT Alfabeta
- Tangkilisan. (2004). *Etika Adminitrasi Negara*.
- Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol 1, No.2, hal. 231-237 | 237.

PERATURAN PEUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.