BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Paradigma *good governance* dan penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah kemudian diperbaharui lagi dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik, pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan melalui pelimpahan penyelenggaraan sebagian urusan kepada Pemerintah Daerah.Sejalan dengan besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan *good governance* tersebut, kebutuhan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar.

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. (UU No. 25 Tahun 2009). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan akan tercapai apabila memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004). Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan secara berkesinambungan oleh semua jajaran aparatur pemerinah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Salah satuhal paling asasi yang melekat pada diri kita adalah akta kelahiran.Aktakelahiran menjadi sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarga negaraan.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 kelakakan mendapat kan masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Aktakelahiran akan ikut menentukan nasib kita kelak kemudian hari. Misalnya, jika mencari kerja perlu melampirkan akta kelahiran,
apabilameneruskansekolahperlumelampirkanaktakelahiran.Namunpersoalann ya, tidaksetiap orang memilikiaktakelahiran.

Di berbagai daerah masih banyak terjadi anak-anak Indonesia yang tidak mempunyai akta kelahiran karena menganggap aktakelahiran tidak terlalu penting. Tetapi Pemerintah dengan sangat jelas memberikan perhatian khusus terhadap akta kelahiran, seperti yang tercantum di dalamUndang-Undang Dasar (UUD) 45 pasal 28 ayat dua jelas sekali menyatakan setiap anak mempunyai hak untuk kelang sungan 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.

Pelaksanaan otonomi daerah yang direalisasikan pemerintah membawa perubahan di daerah.Hal ini disebabkan adanya pemberian wewenang yang lebih luas dalam penylenggaraan beberapa bidang pemerintahan.Seiring dengan kewenangan tersebut maka aparat birokrasi pemerintah di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan public dengan lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat.Perubahan para digma pada admnistrasi pemerintah yang lebih mengutamakan kepentingan publik.

Pelayanan public merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai denag prosedur kerja, maka aparat pemerintah diharapkan dapat bekerja secara rasional, efektif dan efisien. Dan ini sejalan dengan pendapat bahwa pelayanan public merupakan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kurniawan, 2005:4). Untuk melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, makapemerintah membuat suatu pedoman umum menyelenggarakan pelayanan publik yang semula diatur dalam keputusan Menteri Pendayanan

Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993, tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum, kemudian peraturan tersebut disempurnakan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum. Dengan dasar hokum diatas diharapkan pemerintah dan aparatur Negara dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Meski dengan adanya Dinas Pencatatan Sipil yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luputdari kekurangan yang sewaktu-waktu bisa menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil. Seperti masih digunakannya mesintik sebagaialat bantu untuk memproses penerbitan akta kelahiran tentu membutuh kan 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. Selainitu SDM atau pegawai yang diharuskan bekerja dengan mesintik tersebut tidak menutup kemungkinan kurang menguasai menggunakan mesintik 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.

Kualitaspelayananpublikmerupakansalahsatukebutuhanhidup yang menjadihaksetiapwarganegara,demikian pula bagiwargakabupatenJember.Salahsatubentukpelayanan yang diberikanolehpemerintahyaitupelayananadministrasikependudukan.Pelayanan

administrasikependudukaninitermasukdalamdaftarprioritassebagaimanaSE/10/M.PAN/7/2005 tentangDaftarPrioritasPelayananPublik.Terdapat 11 sektorpelayananbesertajenispelayanan yang telahterterapadasetiapsektorpelayanan.Sektorprioritaspelayananpublic tersebutperlumendapatkanperhatiangunameningkatkankualitaspelayanan. Penelitianinilebihmenfokuskandiripadasektoradministrasikependudukan, yang mencakup 6jenis pelayananyaknipelayanan KTP, AktaKelahiran,CatatanSipil, AktaKematian, AktaNikah/Cerai, danKartuKeluarga.Darikeenamjenislayanansektoradministrasikependudukanpenulismemilihmenelitikinerjapelayananpembuatanaktakelahiran, halinidikarenakanmasihbanyakpenduduk di Indonesia khususnya di Kabupaten Bulungan yang belummemilikiaktakelahiran

Paradigma pelayanandalamPembuatanAktaKelahiran jikapada Era OrdeBarubirokrat/pemerintahmerupakansuatuhal yang diseganidanhampirdiharuskanmemberikanpelayananterbaikkepadanya, tetapi di Era sekaranginikeadaanjustruberbalik, dimanapemerintahlah yang diharuskanmemberikanpelayananterbaikkepadamasyarakat. DenganRevitalisasibirokrasipublik, pelayanan yang lebihbaikdan professional dalammenjalankanapa yang menjaditugasdankewenangan yang diberikankepadanyadapatterwujud. Pelayanan prima (*excellent service*), merupakansalahsatudambaandankeinginansetiapmasyarakatatauswastasebagai stakeholder terhadapsebuahpelayanan yang akandiberikanpemerintah. Dan kitasendirisebagaimasyarakattentusudahseringmendengarataupunmembaca,

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Paradigma

Istilah paradigma pada mulanya dipakai dalam bidang filsafat ilmu pengetahuan. Kata paradigma sendiri berasal dari Inggris yakni pada abad pertengahan yang merupakan kata serapan dari bahasa Latin ditahun 1483 yaitu *paradigma* yang berarti suatu model atau pola. Sedangkan dalam bahasa Yunani disebut *paradeigma* (paradeiknunai) yang berarti untuk membandingkan, bersebelahan atau memperlihatkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), paradigma diartikan sebagai kerangka berpikir. Istilah paradigma pada awalnya berkembang di dunia ilmu pengetahuan, terutama dalam kaitannya dengan filsafat ilmu pengetahuan. Secara terminologis, tokoh yang menemukan istilah tersebut adalah Thomas S Kuhn.

Menurutnya, ilmu pada waktu tertentu didominasi oleh suatu paradigma. Dalam bukunya yang berjudul *The Structure of Scientific Revolution* yang terbit tahun 1962 pengertian paradigma dijabarkan dalam dua konsep utama yaitu :Paradigma semacam model berpikir yang dijadikan contoh oleh para ilmuan yang melakukan kegiatan keilmuannya di dalam paradigma itu.

Sehingga paradigma berfungsi sebagai alat bantu para illmuwan dalam merumuskan apa yang harus dipelajari, apayang harus dijawab, bagaimana seharusnya dalam menjawab dan aturan-aturan yang

bagaimana yang harus dijalankan dalam mengetahui persoalan tersebut.n Paradigma merupakan kerangka keyakinan atau komitmen intelektual yang memberi batasan tentang masalah dan prosedur serta metode penyelesaiannya.

Secara singkat Paradigma adalah suatu asumsi-asumsi dasar dan asumsi-asumsi teoretis yang umum sehingga merupakan sumber hukum, metode, serta penerapan dalam ilmu pengetahuan yang menentukan sifat, ciri serta karakter dari ilmu pengetahuan tersebut.Istilah paradigma berkembang menjadi terminologi yang mengandung pengertian sumber nilai, kerangka berpikir, orientasi dasar, sumber asas, serta arah dan tujuan dari perkembangan, perubahan, serta proses dalam bidang tertentu. Selanjutanya istilah paradigma makin lama makin berkembang tidak hanya di bidang ilmu pengetahuan, tetapi pada bidang lain seperti bidang politik, hukum, sosial dan ekonomi. Paradigma kemudian berkembang dalam pengertian sebagai kerangka pikir, kerangka bertindak, acuan, orientasi, sumber, tolak ukur, arah dan tujuan.Jika sesuatu dijadikan paradigma berarti sesuatu itu dijadikan sebagaikerangka, acuan, tolak ukur, arah, dan tujuan dari sebuah kegiatan.Dengan demikian, paradigma menempati posisi tinggi dan penting dalam melaksanakan segala hal dalam kehidupan manusia.

2. Pemahaman Paradigmatik

Ada berbagai cara pandang atau paradigma yang dapat digunakan oleh seseorang (peneliti) di dalam menjalani suatu proses kehidupan (mengkaji suatu persoalan ilmu). Penggunaan paradigma tertentu akan menghasilkan

tindakan (simpulan temuan) tertentu pula, yang tindakan (simpulan temuan) itu akan sangat berbeda jika menggunakan paradigma yang lain. Dalam konteks kehidupan, paradigma merupakan seperangkat kepercayaan atau keyakinan dasar yang menuntun seseorang dalam bertindak pada kehidupan sehari-harinya.Paradigma bersifat filosofi dan bahkan dalam beberapa keadaan dapat menyangkut dimensi keimanan. Bagaimana seseorang menjalankan praktik bisnisnya, tentu dilandasi oleh cara pandangnya atas bisnis itu sendiri. Jika bisnis diyakini sebagai "sarana pencarian keuntungan semata", maka bisnis tersebut akan dijalankan dengan cara apapun untuk mencapai keuntungan tersebut. Dia tidak akan peduli dengan kerusakan lingkungan yang diakibatkan bisnisnya, maupun kerusakan sosial masyarakat akibat produk dari bisnisnya. Dalam hal ini cara pandang materialisme menjadikannya hanya berorientasi keuntungan sebagai satu-satunya idea bisnis. Tentu ini akan berbeda dengan tindakan seseorang yang menyakini bahwa bisnis adalah ibadah, dan itu merupakan manifestasi dari ketaqwaan dirinya. Dalam situasi demikian dia akan menempatkan keridhoan Tuhan sebagai motivasi dirinya dalam berbisnis, sehingga dia menjalankan bisnis dengan selalu memperhatikan kaidah normatif dalam agama dan masyarakat. Meskipun menjadi hal yang sangat penting untuk kelangsungan bisnis dan kehidupannya, baginya keuntungan merupakan bagian dari hasil kerja kerasnya sehingga bukan satu-satunya orientasi dalam bisnisnya.Keuntungan yang melimpah juga merupakan berkah Tuhan karena kerja kerasnya dan juga karena baiknya dia dalam menjalankan bisnis.

Dalam konteks akademik, paradigma dimaksudkan sebagai cara pandang seseorang (peneliti) dalam mengembangkan suatu pengetahuan (melalui penyelidikan ilmiah). Peneliti memiliki seperangkat keyakinan atas riset dan apa yang dilakukannya dalam suatu penyelidikan ilmiah tersebut. Di dalam riset ilmu sosial (dalam mana akuntansi ada di dalamnya) yang dimensinya meliputi obyektifisme dan subyektifisme, setidaknya dikenal empat paradigma utama yaitu fungsionalisme, interpretifisme, radikal humanisme, dan radikal strukturalisme (Burrel & Morgan, 1979; 22), atau tiga paradigma sebagaimana disebutkan Chua (1986) yang meliputi *mainstream* (positivisme), interpretifisme, dan kritisisme. Sementara itu Triyuwono (2012; 236) menyebut kan empat paradigma sebagai pengembangan perspektif nya Chua tersebut, yaitu positivisme, interpretivisme, kritisisme dan posmodernisme.

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak berwujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan serta terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Harbani Pasolong (2007 : 4), menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan dalam Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, disebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000 : 8). Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain (Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti, 2001: 9). Pada dasarnya pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tidak berwujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan serta terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Keberhasilan dalam menjalankan dan mengembangkan pelayanan tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Barata (2004:78) mengembangkan konsep pelayanan berdasarkan A6, yaitu :

a. *Ability* (kemampuan), adalah pengetahuan dalam keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
b. *Attitude* (sikap), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi para pelanggan.

c. *Appearance* (penampilan), adalah penampilan seseorang, baik bersifat fisik maupun nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dari kredibilitas pihak lain.
d. *Attention* (perhatian), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
e. *Action* (tindakan), adalah berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
f. *Accountability* (tanggung jawab), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan konsep A6 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat meminimalkan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckof dalam Waluyo (2007 : 35) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

> "Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa."

Zeithaml, dkk, (dalam Yamit, 2005, p10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam

mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
b. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
d. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

5. Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56).

A.S. Moenir (2006 : 26) mengartikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya. Selanjutnya dalam Surat Keputusan (SK) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik,

yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instasi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan perudang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

> "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."

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Hanif Nurcholis (2005 : 175) adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu :

a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contohnya : KTP, BPKB, SIM, STNK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.
b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

5.1. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat pola-pola pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, yaitu:

a. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
b. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
c. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, meliputi :
    1. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap;
       Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
    2. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
       Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
d. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Selain pola tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ratminto dan

Winarsih (2008 : 10), pelayanan publik secara umum dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu :

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.
   Pada bagian ini semua penyediaan barang atau jasa publik diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit, PTS, perusahaan penganggutan milik swasta.
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat :
   a. Primer, yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien suka atau tidak harus memanfaatkannya. Misalnya pelayanan dipenjara, imigrasi, dan pelayanan perizinan.
   b. Sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan BUMN.

5.2. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pentelenggaraan Pelayanan Publik, asas pelayanan publik meliputi :

a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan terentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya dalam Pasal 4, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

a. Kepentingan umum;
b. Kepastian hukum;
c. Keseimbangan hak dan kewajiban;
d. Keprofesionalan;
e. Partisipatif;
f. Persarnaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
g. Keterbukaan;
h. Akuntabilitas;
i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
j. Rentan;
k. Ketepatan waktu; dan
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

5.3. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayann publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro perjalanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaan pelayanan publik. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat sepuluh prinsip yang harus ada pada pelayanan umum, yaitu :

a) Kesederhanaan;
b) Kejelasan;
c) Kepastian waktu;

d) Akurasi ;
e) Keamanan;
f) Tanggung jawab;
g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja;
h) Kemudahan Akses;
i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;
j) Kenyamanan.

Berikut adalah penjelasan masing-masing prinsip tersebut :

a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan, yaitu adanya kejelasan dalam hal teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalaam pelaksanaan pelayanan publik, serta kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

5.4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Dasar hukum;
b. Persyaratan;
c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
d. Jangka waktu penyelesaian;
e. Biaya/ tarif;
f. Produk pelayanan;
g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
h. Kompetensi pelaksana;
i. Pengawasan internal;
j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
k. Jumlah pelaksana;
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
n. Evaluasi kinerja pelaksana.

6. Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk

dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Kepuasan adalah salah satu keadaan kesenangan dan kesejahteraan yang disebabkan karena seseorang telah mencapai suatu tujuan atau sasaran. (Chaplin, 2005 : 76). Kepuasan (*satisfaction)* berasal dari bahasa latin, yaitu "*statis"* yang berarti "*enough"* atau cukup, dan "*farace"* berarti "*to do"* atau melakukan. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapan. Oleh karena itu, seseorang tidak akan merasa puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum bisa terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan (Irawan, 2006). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004). Kotler dalam Tjiptono (2003 : 105) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan :

a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan.
b. *Derived dissatisfaction,* yaitu pertanyaan yang menyangkut dua hal yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
c. *Problem analysis*, yaitu konsumen yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaa atau organisasi dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
d. *Importance-performance analysis*, yaitu responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu, responden juga

diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan atau organisasi dalam masing-masing elemen tersebut.

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu :

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 dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
h. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
i. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menurut Ermaya (dalam Priyanto Susiloadi, 2006 : 10) adalah sebagai berikut :

a. Dana yang wajar, masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya yang murah dan terjangkau.
b. Pelayanan yang tepat, benar-benar merupakan kebutuhan masyarakat, meminimalisir kesalahan yang disebabkan "Human Error" yang semua itu menuntut pengembangan sumber daya manusia aparat, termasuk pengembangan sistem pola kerja di instansi perusahaan pemerintah sendiri.
c. Pelayanan yang ramah, pelayanan dilakukan secara sopan, bersahabat dan menyenangkan.
d. Fasilitas pelayanan yang memadai, fasilitas yang dapat mendukung sesuai kebutuhan.

7. Kualitas Pelayanan

Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Menurut Gaspersz (2002 : 181), kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan.Definisi kualitas berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Crosby, dkk (dalam Yamit, 2005 : 7) antara lain :

a. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
b. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
c. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckof dalam Waluyo (2007 : 35) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut :

> "Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa."

Sedangkan Wyckof dalam Lovelock (yang dikutip dari Nursya'bani, 2006 : 19) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Gronroos (dalam Purnama, 2006 : 20), kualitas pelayanan meliputi :

a. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness.*
b. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
c. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi (Siregar, 2004 : 98).Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta

kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

Zeithaml, dkk, (dalam Yamit, 2005 : 10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

f. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
g. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
h. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
i. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
j. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Selanjutnya dalam Jurnal Administrasi Negara, Vol.7 No.4/2001, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 (lima) dimensi, yaitu :

1) Kebutuhan masyarakat yang berfokus pada penampilan barang/jasa;
2) Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari pelayanan tersebut;
3) Pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap;
4) Jaminan kepada masyarakat yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf dan bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan;
5) Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan para masyarakat.

8. PelayananPublik

Pelayanan publiik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Aziz Sanapiah (2000 : 33) mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut :

> "Pelayanan umum dalam arti luas dalah keseluruhan proses penyelenggaraan kepentingan umum/masyarakat untuk menciptakan efesiensi, efektivitas, keadilan sosial dan kesejahteraan. Sedangkan dalam arti sempit pelayanan umum merupakan proses pelayanan tatap muka yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya."

Sedangkan menurut Soedarsono (2000 : 5) pelayanan umum adalah penghubung pertama dalam rantai aktivitas untuk sistem total kualitas manajemen yang akan datang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

> "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 Umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M/PAN/7/2003 diartikan sebagai : "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan." Pelayanan publik merupakan hasil interaksi

dari beberapa aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan. (Albercht dan Zemke dalam Dwiyanto, 2005 : 145-146).

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008 : 56).

Hanif Nurcholis dalam bukunya *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah* mengemukakan pelayanan publik sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat" (Nurcholis, 2005:175-176).

Menurut John Wilson yang dikutip oleh Hanif Nurcholis (2005 : 175) bahwa :

> "Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menangai sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran".

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 4 (empat) pola pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, yaitu:

e. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
f. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
g. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, meliputi :
   3. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap;
      Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
   4. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
      Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
h. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2008 : 10), pelayanan publik secara umum dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu :

1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.
   Pada bagian ini semua penyediaan barang atau jasa public diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit, PTS, perusahaan penganggutan milik swasta.
2) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang bersifat :
   c. Primer, yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien suka atau tidak harus memanfaatkannya. Misalnya pelayanan dipenjara, imigrasi, dan pelayanan perizinan.
   d. Sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan BUMN.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir (2006 : 47) dampak positif tersebut adalah:

a. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai;
b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan;
c. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai;
d. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat; dan
e. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

a. Transparansi;
b. Akuntabilitas;
c. Kondisional;
d. Partisipatif;
e. Kesamaan hak; dan
f. Keseimbangan hak dan kewajiban.
(Sinambela, 2006:6).

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat sepuluh prinsip yang harus ada pada pelayanan umum, yaitu :

a. Kesederhanaan;
b. Kejelasan;
c. Kepastian waktu;
d. Akurasi ;
e. Keamanan;
f. Tanggung jawab;
g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

h. Kemudahan Akses;
i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; dan
j. Kenyamanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan;
b. Waktu Penyelesaian;
c. Biaya Pelayanan;
d. Produk Pelayanan;
e. Sarana dan Prasarana;
f. Kompetensi petugas pelayanan.

9. Pengertian pelayanan Prima

Pengertian pelayanan prima menurut Soetopo (2001:7), menyebutkan: “Pelayanan prima merupakan terjemahan Excellent Service yang secara harfiah berarti pelayanan sangat baik atau pelayanan yang terbaik”. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Pelayanan Prima (Soetopo :2001) adalah: Apabila dikaitkan dengan tugas pemeritah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pelayanan terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.

a. Pelayanan prima ada mana kala ada strandar pelayanan.
b. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah apabila pelayanan memenuhi standarnya.
c. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar, maka pelayanan prima berarti adanya trobosan baru yaitu pelayanan yang melebihi standar.

d. Untuk instansi yang belum mampunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah pelayanan yang diangap terbaik oleh instansi yang bersangkutan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, keterpaduan, sederhana, biaya murah dan kemudahan serta menimbulkan kepuasan bagi yang dilayani. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang tidak lepas dari kepentingan masyarakat dan bagaimana seseorang aparat pemerintah mampu melayani kebutuhan masyarakat.

Hal ini yang diambil oleh pemeritah sebagai suatu langkah nyata memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang dipandang perlu untuk diambil aturan yang langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan aturan pelayanannya dilakukan secara bertahap dengan prioritas banyak atau yang berdampak memberika nilai tambah bagi kehidupan masyarakat.

Menurut Adya (dalam Soesilowaty, 2005:19) “pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layan terbaik “. Dan Adya mengemukakan bahwa pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan berdasarkan pada:

a. Kemampuan, adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efekti, mengembangkan motifasi dan menggunakan

public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan,

b. Sikap, adalah perilaku atau perangai yang baru ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan,
c. Penampilan, adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kreadibilitas dari pihak lain,
d. Perhatian, adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya,
e. Tindakan, adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan,
f. Tanggungjawab, adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.

Pelayanan prima bila dilihat dari pendapat diatas merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik atau sangat baik itu yang selalu diharapkan oleh para penerima layanan, jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan dan ketetapan yang ada maka akan menghasilkan kepuasan bagi penerima layanan. Untuk menjalankan pelayanan prima itu sendiri, para instansi atau pemberi layanan harus mempunyai pedoman dan standar-standar untuk

menjalankan menentukan bagaimana pelayanan prima itu dapat berjalan sesuai yang diinginkan.

Pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai bentuk pemberian layanan yang terbaik, baik itu dalam bentuk jasa maupun barang dengan memenuhi semua kebutuhan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.Pelayanan prima pada dasarnya sudah menjadi tanggungjawab dan harus dilaksanakan oleh pemberi layanan sesuai dengan standar dan peraturan-peraturan yang telah ditentukan. Karena pelayanan itu sendiri mempunyai tujuan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, efektif dan efesien untuk pelanggannya, dan ketika pelayanan prima tidak dapat berjalan sesuai dengan standar yang ada, akan menimpulkan ketidakpuasaan bagi penerima layanan itu sendiri. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga tidak ada lagi tanggapan negatif (buruk) terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain yang memiliki relevansi dengan topik yang akan diteliti. Pada penelitian ini penelitian terdahulu yang digunakan terdiri dari beberapa variabel yang berbeda namun memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti, yaitu membahas tentang Paradigma

Masyarakatdan kualitas pelayanan prima. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian diinterpretasikan sebagai berikut :

1. **Verry Wimaka Aji Putra (2016**) Denan Judul Skripsi "Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo".Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. yaitu mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, hasil dari pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai. Hal yang mempengarui kualitas pelayanan akta kelahiran di antaranya yaitu adanya faktor yang menghambat dan pendukung serta adanya permasalahan yang sering dialami sehingga pengurusanya tidak berjalan dengan lancar dan kurang maksimal. Kinerja para pegawainya yang di rasa masih kurang serta ketidak tahuan masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur yang rumit dalam proses pelayanan dan masih banyaknya kendala dalam pendaftaran pemohonan pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini mengunakan pendekatan kualitatif yang terfokus pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Ponorogo.
2. **Ainun Hadi Bima Rizky (2018**) Dengan Judul Skripsi ""Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk".Administrasi kependudukan merupakan suatu system penyelenggaraan dari administrasi negara yang

bertujuan untuk memberikan pemenuhan hak – hak administratif yang berhubungan dengan dokumen dan data kependudukan. Untuk melaksanakan tertib administrasi kependudukan terhadap masyarakat, maka dispendukcapil Kabupaten Nganjuk selaku instansi yang mempunyai tanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan harus mampu menyelesaikan persoalan kependudukan. Jenis pelayanan kependudukan meliputi pendaftaran biodata penduduk, pendaftaran KK, KTP, pendaftaran Akta Kelahiran, pendaftaran Akta Kematian, pendaftaran Akta Perkawinan, pendaftaran AKta Perceraian, pendaftarn Akta Pengangkatan Anak, pendaftaran Akta pengesahan anak, pendaftaran Akta pengakuan anak, dan pembuatan surat kepindahan penduduk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja yang seharusnya dilakukan oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk dan pendapat masyarakat mengenai pelayanan publik Pegawai Dinas Kependudukan Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Nganjuk sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu ditingkatkan.

3. **Moch Iqbal Abdillah, Abdul Kholiq Azhari, Suji (2013)** dengan judul tulisan "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember". Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Jember. Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dan menjadi hak warga negara Indonesia untuk memilikinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi ditetapkan sebanyak 2.242 pemohon. Jumlah sampel ditetapkan dengan rumus Slovin, Sevilla, yang kemudian diperoleh sampel sebanyak 96 pemohon. Responden dipilih dengan teknik *sampling incidental.* Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu bukti langsung *(tangibles)*, keandalan *(reliability*), daya tanggap *(responsiveness*), jaminan *(assurance)*, dan *e*mpati (e*mpaty*). Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu -1,1 dengan skor total untuk persepsi 3,4 dan skor harapan 4,5. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember masuk dalam kategori tidak baik. Ini menandakan bahwa harapan pemohon sebagai penerima layanan lebih tinggi dibandingkan apa yang mereka rasakan pada saat menerima layanan dari pihak penyedia layanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

4. **Eka Syafitri (2016)** Denan Judul Skripsi "Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Lahir Di Tanjungpinang Tahun 2014 (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)."Penelitian ini bertujuan mengkaji pelaksanaan pelayanan prima dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Tanjungpinang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini

adalah observasi dan wawancara. Data-data yang diperoleh kemudian dianalisis setelah mendapatkan data dan informasi dari hasil wawancara tersebut. Tercatat jumlah penduduk di Kota Tanjung pinang sebanyak 199. 723 jiwa, sedangkan dari hasil penelitian jumlah penduduk yang baru mengurus akta lahir ± 5.833 jiwa. Hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masih kurang efektif dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta lahir. Selain itu, dari hasil penelitian masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, sehingga masyarakat malas untuk membuat akta lahir.

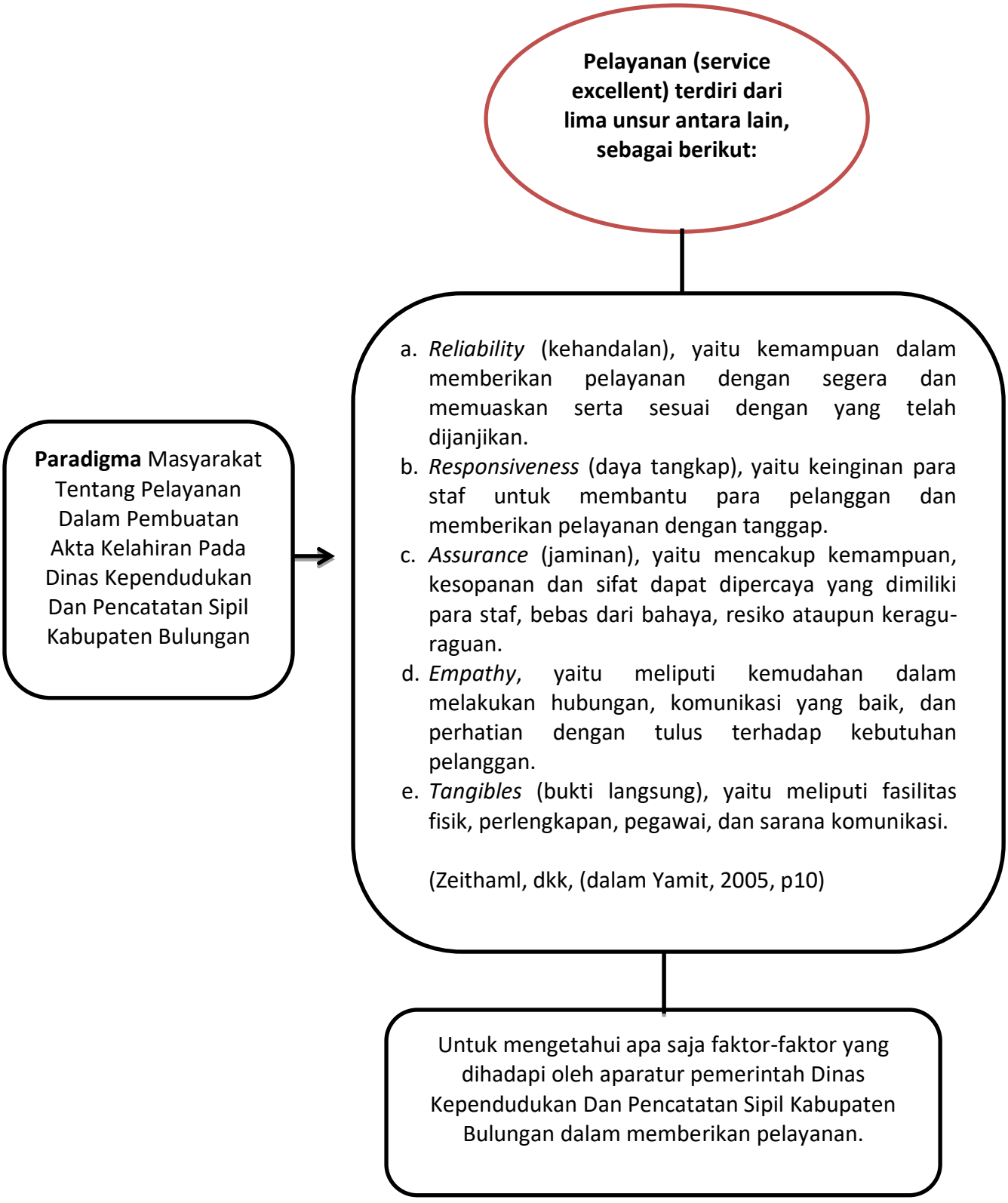
5. **Vebrin Prasetyan Ramadhan, Prasetyo Isbandono (2016)** Dengan Judul Tulisan "Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui "Program Salam 30 Menit" Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya mengunakan teori dari Sinambela(2014:6) yang meliputi Tranparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, telaah dokuman, dan dokumentasi. Anaslisis data dilakukan dengan pengumpalan data, pengelolaan data, penyajian data, dan penariak kesimpulan.Hasil penelitian ini menunjukan pelayanan prima yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

dilakukan dengan 6 indikator diantaranya, pertama Transparansi dimana pelayanan yang diberikan terbuka untuk umum dan dimengerti oleh semua pihak. Kedua Akuntabilitas dimana pelayanana yang diberikan dapat dipertangungjawabakan sesuai regulasi yang tetapakan. Ketiga Kondisional pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, keempat Partisipatif mengikutsertakan peran masyarakat dalam pelayanan salam 30 menit. Kelima Kesamaan Hak pelayanan tidak melakukan diskriminasi atau perbedaan pelayanan kepada semua pemohon. Keenam Keseimbangan Hak dan Kewajiban petugas memberikan pelayanan prima apabila pemohon mematuhi aturan yang diberikan.

C. Kerangka Pemikiran

Kepemimpinan adalah cara bekerja dan bertingkah laku pemimpin dalam membimbing para bawahannya untuk berbuat sesuatu (Kartono, 2005 : 62). elayanan yang diberikan kepada masyarakat umum baik dalam bentuk barang/jasa akan berjalan dengan lancar dan efektif, sehingga terjadi peningkatan kinerja aparatur desa yang maksimal bagi suatu organisasi.

Variabel-variabel yang merupakan objek dalam penelitian ini selanjutnya dikumpulkan dan dihubungkan satu dengan yang lainnya dalam bentuk bagan atau skema sesuai dengan tujuan penelitian, sebagai kerangka pemikiran penelitian (Widodo, 2004 : 100) sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Secara umum jenis penelitian ini dapat dikelompokkan menurut, tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi, dan jenis data. Menurut tujuannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian terapan yang bertujuan untuk mempergunakan pengetahuan ilmiah yang telah diketahui untuk memecahkan masalah-masalah kehidupan praktis. Kemudian menurut pendekatannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian *Policy Research* yaitu suatu proses penelitian yang dilakukan pada, atau analisis terhadap masalah-masalah sosial yang mendasar, sehingga temuannya deapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan masalah. Sedangkan menurut jenis data yang digunakan dan tingkat eksplanasinya, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif deskriptif (Sugiyono, 2002 : 2).

B. Penetapan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dengan dasar pertimbangan bahwa Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan pernah diteliti secara ilmiah oleh peneliti sebelumya dengan lokus yang sama terhadap penyelenggaraan pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah sering diistilahkan dengan fokus penelitian. Dari fokus ini biasanya diturunkan beberapa pertanyaan penelitian (Idrus Muhammad, 2009 : 24). Secara umum fokus utama penelitian ini adalah mengenai Paradigma Masyarakat Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Beberapa pertanyaan yang dapat diidentifikasikan terkait fokus penelitian tersebut adalah sebagai berikut :Menurut (Zeithaml, dkk, (dalam Yamit, 2005, p10) terdiri dari lima unsure antara lain, sebagai berikut:

a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
b. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
d. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

D. Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berkompeten memberikan informasi atau data yang akurat dan akuntabel berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. *Key person* dalam penelitian ini adalah kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan atau pejabat yang ditunjuk sebagai pengendali dalam memberikan pelayanan sebanyak satu (1) orang sedangkan informan pendukung terdiri dari pegawai dan/atau masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan yang dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada berjumlah 25 0rang. Penentuan subyek penelitian atau informan dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan *purposive sampling*, yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal (Arikunto, 2010 : 33) dengan total informan sebanyak dua puluh enam orang (26).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

   Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

2. Wawancara (*Interview*), yaitu penulis melakukan komunikasi secara terbuka dengan pihak yang berkompeten atau berwenang memberikan

informasi dan keterangan terkait dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian.

3. Studi Dokumentasi

   Studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari data yang berkaitan dengan permasalahan berupa dokumen-dokumen, catatan buku, peraturan daerah, dan data lainnya yang relavan dengan objek penelitian.

4. Studi Pustaka

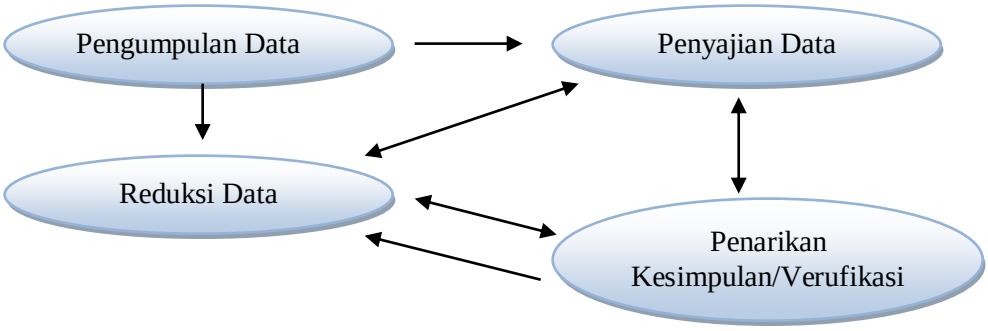
   Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

F. Analisis Data

Analisis data penelitian merupakan langkah yang sangat kritis dalam melakukan penelitian yang bersifat ilmiah, karena dari analisis data itulah akan didapatkan arti dan makna dalam memecahkan masalah-masalah yang akan diteliti.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1992) yang dikutip oleh Muhammad Idrus (2009 : 147-148) dalam bukunya yang berjudul "*Metode Penelitian Ilmu Sosial*".Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalsis data, yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan/verifikasi.Gambaran model interaktif yang diajukan Miles dan Huberman tersebut dideskripsikan sebagai berikut.



(Miles dan Huberman, 1992)

Penjelasan :

1. Tahap pengumpulan data

   Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data tersebut harus melibatkan sisi aktor (informan), aktivitas, latar, atau konteks terjadinya peristiwa.

2. Tahap reduksi data

   Pada tahap ini peneliti mulai menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukannya penarikan kesimpulan yang kemudian akan ditindaklanjuti dengan proses verifikasi.

3. Tahap Penyajian Data

   Pada tahap ini peneliti mulai menyusun sekumpulan informasi atau data yang diperoleh sebelumnya agar peneliti lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

4. Penarikan kesimpulan/verifikasi

   Pada tahap ini peneliti mencoba mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin ada, alur sebab-akibat, dan proposisi. Selanjutnya pada tahap verifikasi peneliti mencoba memperdalam proses observasi dan wawancaranya untuk mempertahankan dan menjamin validitas dan reliabilitas hasil temuannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Geografis

Kabupaten Bulungan terletak pada posisi $116^0$04’ 41” – $117^0$57’ 56” Bujur Timur dan $2^0$09’ 19” – $3^0$34’ 49” Lintang Utara. Secara administratif Kabupaten Bulungan berbatasan dengan :

Sebelah utara : Kabupaten Nunukan dan Kabupaten Tana Tidung

Sebelah selatan : Kabupaten Berau

Sebelah timur : Kota Tarakan dan Laut Sulawesi

Sebelah barat : Kabupaten Malinau

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2007 tentang Pembentukan kabupaten Tana Tidung di Provinsi Kalimantan Timur maka Luas Kabupaten Bulungan berkurang menjadi 13.181,92 $Km^{2.}$

Kabupaten Bulungan terbagi atas 10 kecamatan, dengan, kecamatan terluas yaitu Kecamatan Peso dengan luas 3.142,79 Km^2 atau 23,84 % dari luas Kabupaten Bulungan secara keseluruhan. Sedangkan kecamatan yang memiliki luas terkecil adalah Kecamatan Bunyu dengan luas 198,32 Km^2 atau sekitar 1,50 % dari luas Kabupaten Bulungan. Dilihat dari jumlah desa /kelurahan yang ada, Kecamatan Sekatak memiliki jumlah desa terbanyak yaitu sebanyak 22 Desa, sedangkan kecamatan yang memiliki jumlah desa paling sedikit adalah Kecamatan Bunyu dan Tanjung Palas Tengah sebanyak 2 Desa.

Jumlah penduduk Kabupaten Bulungan berdasarkan hasil registrasi pendudukpada tahun 2013 tercatat sebesar 154.934 jiwa. Pola persebaran penduduk Kabupaten Bulungan per kecamatan berdasarkan luas wilayah, kepadatannya adalah berkisar antara 1,48 jiwa/km^2(Kecamatan Peso) sampai 70,55 jiwa/km^2(Kec. Bunyu).

Kepadatan penduduk Kabupaten Bulungan adalah 11,75 jiwa/km^2. Ditinjau dari komposisi penduduk menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa penduduk laki-laki masih lebih banyak dibandingkan dengan perempuan, ini terlihat dari rasio jenis kelamin. Rasio jenis kelamin penduduk Kabupaten Bulungan adalah 116,75 ini berarti bahwa setiap 100 orang perempuan berbanding sekitar 117 laki-laki.

Kondisi Kabupaten Bulungan memiliki beberapa pulau, yang dialiri puluhan sungai besar dan kecil, serta secara topografi memiliki daratan yang berbukit-bukit, bergunung-gunung dengan tebing terjal dan kemiringan yang tajam.

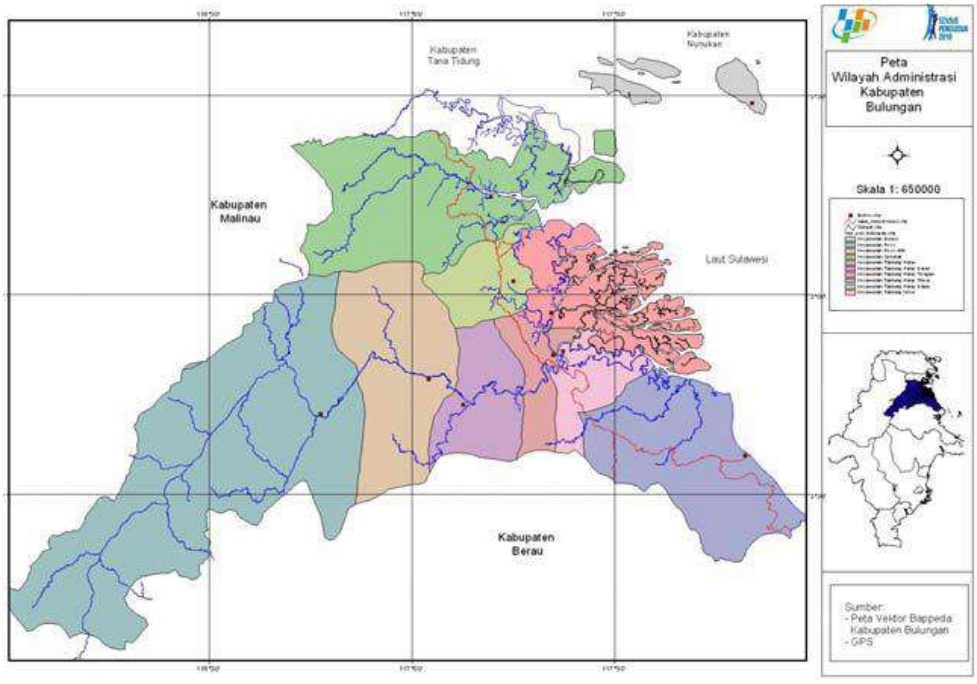
Adapun pulau yang terluas adalah Pulau Mandul di Kecamatan Bunyu (38.737,413 ha) dan sungai yang terpanjang adalah Sungai Kayan (576 km: *termasuk yang berada di wilayah Kabupaten Malinau dan Kabupaten Tana Tidung*) sedangkan gunung yang tertinggi adalah Gunung Kundas yang berada di Kecamatan Peso dengan ketinggian 1.670 m.

Tabel 4.1
Nama, Luas Wilayah per-Kecamatan dan Jumlah kelurahan

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan/ Desa	Luas	
			Km2	(%) thd Total
1	Peso	10	3142,79	22,22
2	Peso Hilir	6	1639,71	11,59
3	Tg. Palas	9	1755,74	12,41
4	Tg. Palas Barat	5	1064,51	7,53
5	Tg. Palas Utara	6	806,34	5,70
6	Tg.Palas Timur	8	1639,02	11,59
7	Tanjung Selor	9	1277,81	9,03
8	Tg.Palas Tengah	3	624,95	4,42
9	Sekatak	22	1993,98	14,10
10	Bunyu	3	198,32	1,40
Jumlah		**81**	**14.193,17**	**100**

Sumber Statisk Kabupaten Bulungan Tahun 2015

Gambar 4.1
Peta Administrasi Kabupaten Bulungan dan cakupan Wilayah Kajian



2. S2. truktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2016 terdiri dari :

a) Kepala Dinas
b) Sekertaris membawahi ;
    a. Sub bagian umum kepegawaian
    b. Sub bagian perencanaan dan keuangan
c) Bidang Pendaftaraan Kependudukan membawahi :
    a. Seksi NIK,KK dan KTP
    b. Seksi Mobilitas Penduduk
d) Bidang Pencatatan Sipil membawahi :
    a. Seksi perkawinan, Pengesahan Anak dan Perceraian
    b. Seksi Kelahiran, Pengakuan Anak dan Kematian
e) Bidang Data dan Informasi Kependudukan membawahi :
    a. Seksi Data dan Dokumentasi
    b. Seksi Informasi Kependudukan
f) Kelompok Jabatan Fungsional
g) UPTD

3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

a) Tugas

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2016 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

b) Fungsi

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

a. penyusunan program dan anggaran;
b. pengelolaan keuangan;
c. pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
d. pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara (ASN);
e. penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama

administrasikependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

f. perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
g. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
h. pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
i. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
j. pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
k. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
l. pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
m. pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
n. pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil;
o. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

B. Hasil Penelitian

1. Paradigma Masyarakat Tentang Pelayanan Dalam Pembuatan Akta KelahiranPada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

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 Terjadi nya gangguan jaringan internet treble pada server 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 mencetak ulang akta kelahiran tersebut sampai memperoleh hasil yang seharusnya. Selain itu SDM atau pegawai yang diharuskan bekerja dengan menggunakan komputer tersebut tidak menutup kemungkinan kurang menguasai menggunakan Komputer sehingga sering melakukan kesalahan dalam pencetakan. Dan banyaknya permohonan pembuatan akta kelahiran tentu tidak cukup hanya mempekerjakan satu atau dua orang saja untuk memproses akta kelahiran.

Bukti nyata pelayanan yang dapat kita lihat dari instansi pemerintah khususnya Kabupaten Bulungan dapat menjadi tolak ukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh dinas tersebut. Inilah yang menjadi masalah untuk kita perhatikan khusunya 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 judga dapat dilihat bagaimana kinerja masing-masing aparatur pemerintah, apakah kinerja mereka baik sesuai dengan yang diharapkan masyarkat atau kuarng baik atau justru sama sekali tidak baik.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran termasuk kedalam jenis pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurusi keperluan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan pengertian kata publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, tindakan-tindakan dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang merasa memiliki, hal ini merupakan suatu kesatuan masyarakat.

Pelaksana pelayanan publik didalam dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bulungan adalah:

1) Tahap administrasi

Dalam tahap ini, kegiatan yang dilaksanakan adalah:

a) 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. Berdasrkan nomor surat pendaftarannya. Setiap urusan kependudukan harus terlebih dulu mendaftarkan dirinya ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bulungan 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 Bulungan 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 Bulungan.

Padahal pembuatan akta kelahiran sangat penting sebagai legalitas bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini terlihat dari keseriusan pemeintah membuat kebijakan dan program-progaram 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:

a. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
b. Kejelasan memuat, : persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat berwenang dan bertangung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam

pelayanan publik, rincian biiaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

c. Keamanan pelayanan berarti mulai dari proses sampai dengan hasil pelayanan harus mengandung unsure keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
d. Efisiensi, artinya pelayan ditujukan langsung pada sasaran pencapaian
e. Ekonomis, maksudnya adalah dalam penetapan biaya harus ada sifat kewajarannya.
f. Keadilan, maksudnya pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau keseluruh lapisan masyarakat, dengan kata lain tidak ada diskriminasi.
g. Ketetapan waktu yang mengandung arti bahwa organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku
h. 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 Nomor 28 Tahun 2005.

2) Pemberian penjelasan tentang persyaratan pengurusan

Dalam kegiatan ini, aparat pemerintah kelurahan diharuskan memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang diperlukan untuk detiap jenis urusan yang diurud pemoho. Hal ini dimaksudkan agar pemohon yang

belum membawa secara lengkap persyaratan-persyaratan dalm penguruasan 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:

a. Pengantar dari ketua RT
b. Foto Cofi KTP orang tua yang bersangkutan
c. Surat keterangan lahir dari dokter atau bidan
d. Foto Cofi kartu keluarga
e. Akta perkawinan/surat nikah orang tua bayi
f. 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 akata 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 ditempat domisili ibunya :

a. Penduduk mengisi form surat keterangan lahir di desa dan menyerahkan kepada petugas register
b. Surat keterangan kelahiran ditandatangani pemohon dan diketahui oleh kepala desa/lurah
c. Kepala desa/lurah meneruskan surat keterangan kelahiran tersebut kepada instansi pelaksana melalui camat atau UPTD
d. Pejabat pencatatan sipil mencatat pada register akta dan menerbitkan kutipan akta kelahiran

Kelahiran WNI yang lahir diluar domisili ibunya :

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

Kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orangtuanya :

a. Pelapor/pemohon mengisi formulir surat keterangan kelahiran dengan menyertakan berita acara pemerikasaan kepolisian sebagaimana dimaksud dalam pasal 52 ayat 4 kepada instansi pelaksana

b. Pejabat pencatatan sipil pada instansi pelaksana mencatat dalam register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.

a) Pembayaran biaya oleh pengurusan pemohon

Berdasarkan daftar yang ada di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat diketahui besarnya pengurusan akta kelahiran masing-masing sebagai berikut :

a. akta kelahiran umum tidak dipungut biaya
b. akta kelahiran istimewa, pemerintah menentukan pungutan biaya anak perorang

b) 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 secretariat, selanjutnya surat dinyatakan memenuhi syarat dapat langsung mendapat pengesahan dari kepala dianas. Namun untuk surat yang belum memenuhi persyaratan, terlebih dulu dilakukan perbaikan. Perbaikan ini dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan 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.

3) Pencatatan dan penyerahan surat-surat kepada pemohon yang mengajukan.

Setelah berkas yang diajukan pemohon berada di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bulungan, sebelum surat-surat diserahkan kepada sipemohon terlebih dahulu dilakukan pencatatan kedalam buku register yang meliputi tanggal penyelesaian pengurusan, nomor urut pendaftaran, nama pemohon, pekerjaan, alamat , sanksi-sanksi, keterangan yang lain

Pelayanan prima (excellent service), merupakan salah satu dambaan dan keinginan setiap masyarakat atau swasta sebagai stakeholder terhadap sebuah pelayanan yang akan diberikan pemerintah. Dan kita sendiri sebagai masyarakat tentu sudah sering mendengar ataupun membaca, baik secara langsung dari masyarakat/swasta maupun melalui media massa yang berbicara seputar pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaannya masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih mengalami kendala-kendala seperti :

a. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara pembuatan akta kelahiran sehingga harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan.

b. Pelayanan yang terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, penutupan loket pelayanan sebelum jam istirahat,
c. Ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran, kurangnya disiplin waktu kehadiran pegawai, dan
d. Ketidakpastian biaya pembuatan akta kelahiran.

Adapun ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bulungan dikarenakan penulis ingin membuktikan dan menganalisis apakah paradigm penyelenggaraan pelayanan Pembuatan akta kelahiran yang diberikan oleh aparatur/pegawai pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah merupakan pelayanan terbaik mengingat masih saja terdapat masyarakat yang mengeluh dalam proses pembuatan akta kelahiran.

2. Pelayanan Terbaik (service excellent) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam Pembuatan Akta Kelahiran.

Pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Sesuai dengan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yaitu dalam rangka tertib Administrasi Kependudukan maka pelakasanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat dilihat dari *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah

dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Sebagai penjelasan dibawah ini :

a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai berikut :

Paragraf 1

Pencatatan Kelahiran Pasal 38

(1) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.

(2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

(3) Kutipan Akta Kelahiran bagi penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan tanpa dipungut biaya.

(4) Bagi penduduk korban bencana alam atau bencana sosial serta penduduk miskin dan terlantar diberikan kutipan akta kelahiran oleh Instansi Pelaksana tanpa dipungut biaya.

Pasal 39

(1) 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 bukti Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian setempat.

(2) Kutipan Akta Kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Pajabat Pencatatan Sipil dan disimpan oleh Instansi Pelaksana.

Pasal 40

Pencatatan kelahiran di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan kelahiran diatas Kapal Laut atau Pesawat Terbang dicatat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Paragraf 2

Pencatatan Kelahiran yang Melampaui Batas Waktu Pasal 41

(1) Pelaporan Kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan Kepala Instansi Pelaksana.

2) Pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan negeri.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Peraturan Bupati.

Agar kelancaran dalam pelayanan publik pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat berjalan berimbang, maka diperlukan pelayanan, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan organisasi instansi sesuai dengan tugas dan fungsi masing – masing. Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan.

Untuk membahas masing – masing indikator dari variable Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan digunakan beberapa pertanyaan, melalui pertanyaan

(wawancara). Pertanyaan tersebut menyangkut pertanyaan tentang pelayanan publik berdasarkan indikator – indikator yang telah disebutkan diatas. Indikator – indikator tersebut antara lain :

Reability Indikator ini dimaksudkan untuk dapat membantu masyarakat dalam mengurus data kependudukan, dimana pegawai kantor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus terpercaya dan bijak. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat, sehingga tidak adanya keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan pelayanan di dinas terkait.

1. Tepat waktu dalam penyelesaian pengurusan pelayanan masyarakat, sehinga tidak adanya keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan pelayanan di dinas terkait.
2. Diharuskan kepada pegawai bertindak tepat dalam mengetahui atau menganalisa kemampuan dari masyarakat sehingga tidak terjadi kekeliruan yang mendalam
3. Kepastian biaya yang dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.

b. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Responsiveness atau daya tanggap adalah suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu para staff atau pegawai untuk

membantu memberikan pelayanan yang tanggap serta tidak memproses atau menanggapi masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan. Kriteria yang harus dipenuhi agar administrator bias dikatakan tanggap apabila :

1. Memberikan pelayanan yang cepat tanggap
2. Tidak memproses atau menanggapi masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan
3. Tidak menerima tambahan biaya administrasi bagi masyarakat yang tidak lengkap persyaratannya

c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

Assurance atau jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan dalam menjalankan tugas. Dalam memberikan pelayanan atau menjamin kepada seluruh masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan terciptanya kepuasan akan layanan yang diberikan. Agar dapat memberikan jaminan pelayanan yang baik haruslah mempunyai ciri – ciri sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.
2. Kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik.
3. Rasa keadilan dalam membeirkan pelayanan

d. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah menyelaraskan apa yang harus dilaksanakan sesuai dengan sumberdaya dan kemampuan yang dimiliki serta kebijakan yang diambil adalah implementasi dari misi :

1. Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat di bidang administrasi kependudukan
2. Memberi pelayanan prima kepada masyarakat (yang mudah, tepat, dan cepat);
3. Mewujudkan sumber informasi kependudukan yang akurat bagi publik dan pemerintah;
4. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan

e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Tangibles meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif dari setiap pegawai kantor baik swasta atau pemerintah. Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles

adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan masyarakat berinteraksi dan komponen – komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi pelayanan tersebut. Komponen – komponen dari dimensi tangibles meliputi :

1. Ketersediaan fasilitas administrasi.
2. Kondisi dan kenyaamanan ruangan.

Berdasarkan informasi yang telah dihimpun penulis, ada beberapa tanggapan dari kalangan masyarakat mengenai pelayanan yang dibeirkan oleh Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan.

Dari sisi reability, responden rata - rata menyatakan bahwa “di papan pengumuman tidak ditampilkan informasi mengenai jangka waktu kapan dan berapa lama proses pengurusan Akta kelahiran, yang ditampilkan hanya penjelasan mengenai E-KTP.” (wawancara dengan responden pertama pada 11 November 2020).

Dari responden lain juga mayoritas memaparkan keluhan yang sama, hal tersebut penulis rata - ratakan bahwa dari sisi informasi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan belum lengkap. Sehingga masyarakat tidak dapat mengetahui bagaimana proses dan kapan penyelesaian dalam membuat data keluarga seperti akta kelahiran. “dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, namun kadang terjadi keterlambatan dalam pengurusan data dengan alasan karena pegawai yang bersangkutan tidak sedag berada di kantor kadang dinas keluar kota atau ada kendala lain yang menyebabkan keterlambatan. Namun kami selalu berusaha untuk memperbaiki dan menyelesaikan secepat mungkin" (wawancara dengan Sekretaris DISDUKCAPIL Kabupaten Bulungan pada 12 November 2020).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menyelesaikan proses pengurusan data keluarga belum ada kepastian waktu yang jelas. Masalah keterlambatan ini terjadi karena susahnya untuk memenuhi semua kelengkapan administrasi.

Dari sisi tangibles, ada responden yang megatakan "tingkat pelayanan pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Bulungan ini dari segi kenyamanan menurut saya sudah nyaman, kebersihan sudah terjaga di area dalam ruangan. Namun ketika di luar ruangan masih terlihat sampah yang berceceran disekitar taman akibat dari bungkus penjual makanan ringan yang stand by di area parkir. Pendingin ruangan juga sudah terpasang dan berfungsi, tempat duduk sudah baik namun kadang malah kurang karena sekarang kan mengurus data harus antri apalagi orang – orang yang antri mengurus KTP" (wawancara terhadap salah satu responden pada 11 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dapat kita lihat adanya kekurangan sarana dalam memberikan pelayanan, namun selebihnya menurut responden sudah baik. Sementara itu pendapat dari salah satu Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan "kalau dilihat dari sisi kebersihan di area dalam ruangan memang menurut kami sudah baik dan nyaman. Mungkin yang kurang adalah jumlah tempat duduk pada saat masyarakat membludak. Disisi lain diluar ruangan yaitu di area parkir terdapat penjual – penjual gorengan ataupun minuman yang banyak, sehingga pada saat masyarakat membeli kadang – kadang bungkusnya dibuang di taman, padahal sudah ada tempat sampah. Mungkin itu sedikit kekuarangan dari kami tapi akan terus kami lakukan perubahan demi meningkatkan kenyamanan masyarakat" (wawancara terhadap salah satu pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Bulungan pada 12 Oktober 2020).

Dari sisi responsiveness atau daya tanggap, masyarakat memberikan pendapat bahwa sebagian besar pegawai kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, kami kadang harus menunggu lama untuk mengurus data. Ada yang datang sejak pagi tapi baru diurus siang menjelang tutup.Sementara itu dari pihak DISDUKCAPIL Kabupaten Bulungan beranggapan bahwa pelayanan lama dikarenakan persyaratan yang dibawa masyarakat belum lengkap sehingga kami tidak dapat memproses lebih lanjut. Hal itulah yang menyebabkan lamanya pengurusan data keluarga.

Dari pernyatan – pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai cukup bagus akan tetapi masih ada sebagian masyarakat pengguna layanan yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan pegawai belum bagus karena masih adanya masyarakat yang mengeluh.

Dari sisi jaminan masyarakat, penulis simpulkan bahwa pegawai merasa mereka menjamin telah memberikan pelyanan terbaik. Tetapi lain halnya dengan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegwai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan.

3. faktor-faktor yang dihadapi Dinas KependudukanDan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan keempat poin penting yang disebutkan diatas, terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan pegwai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan, antara lain :

1) Sumber daya manusia Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan.

Maksudnya disini adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, sistem proses dan teknis dalam birokrasi serta cara penerapannya. Pegawai merupakan sumber daya utama dan merupakan salah satu faktor penting dalam setiap kegiatan baik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan merupakan alat

utama dalam menjalankan kebijakan atau program yang telah dirumuskan. Tanpa dukungan sumber daya utama ini yang memadai, maka sulit untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman Sumber daya manusia juga diperlukan namun kemampuan, pendidikan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki olehsumber daya manusia juga menjadi modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik oleh aparatur dengan melihat keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2) Faktor kepemimpinan Adanya dorongan dan semangat serta kondisi yang mampu memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dari pemimpin agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah.

Selain itu sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat oleh pegawai sebagai pelaksana instruksi dari pemimpin sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Pemimpin atau atasan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepda petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi oleh atasan.

Pada dasarnya setiap orang memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, sehingga ada atau tidak ada tetap saja akan termotivasi. Hanya saja kadang motivasi dari diri sendiri sering tidak stabil keberadaannya untuk itu maka motivasi dari luar dirinya tetap diperlukan. Disini seorang pemimpin juga perlu memberdayakan pegawainya secara memadai, agar efek dari termotivasinya mereka dapat berlanjut secara efektif dalam mewujudkan pencapaian target kinerja.

Dalam proses pelayanan faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan seorang pemimpin tidak hanya mengerti akan pelayanan namun juga pemimpin mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan.

Dengan adanya komunikasi yang baik dengan maksud menggerakkan pegawai agar dengan penuh pengertian dapat menjalankan tugas dengan baik sehingga tercipta pelayanan yang baik. Pemimpinan sebaiknya mampu membuat program sosialisasi serta penyuluhanan kepada masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran, tentang prosedur, arti penting dari administrasi kependudukan itu sendirisehingga kedepan akan terciptanya tertib adminstrasi sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sangat memberi dampak negatif. Akibatnya semakin banyak saja masyarakat yang belum

sepenuhnya paham tentang pengurusan akta kelahiran. Pemahaman akan syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga tidak terjadi kesalahan yang berulang-ulang kali untuk diperbaiki. Selain itu juga harus diketahui oleh masyarakat akan sanksi yang ada yang diberikan kepada pemerintah kepada setiap masyarakat yang tidak/ terlambat mengurus akta kelahiran.

3) Sarana dan prasarana Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini ini tidak tersedia, maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Artinya bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas kerja yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana akan berakibat dengan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan karena pada saat menyelesaikan tugas yang banyak, jika ada masyarakat yang bertanya akan merasa sedikit tidak dilayani karena sibuk menyelesaikan pekerjaan yang telah menumpuk.

C. Pembahasan

1. Paradigma Masyarakat Tentang Pelayanan Dalam Pembuatan Akta KelahiranPada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan

Akta kelahiran menjadi sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Ini sudah menjadi hak asasi manusia (HAM) menyangkut hakhak 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.

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 gangguan Jaringan internet 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 menginfut 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 memahami menggunakan aplikasi 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.

2. Pelayanan Terbaik (service excellent) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam Pembuatan Akta Kelahiran.

Pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Sesuai dengan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yaitu dalam rangka tertib Administrasi Kependudukan maka pelakasanaan pelayanan di Dinas Kependudukandan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dapat dilihat dari *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mengajukan keberatan dengan cara membuat surat pengaduan lewat POS atau dimasukkan langsung ke dalam kotak surat yang tersedia, ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan atau menghubungi / datang langsung menemui Kasi Pencatatan Sipil (masalah Pelayanan Pencatatan Sipil) dan Kasi Administrasi Kependudukan (masalah Pelayanan Pendaftaran Penduduk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Semua bentuk pengaduan / keluhan dari masyarakat yang masuk akan di tanggapi guna meningkatkan mutu pelayanan.

Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2016 yang berisi tentang Standar Pelayanan Minimum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan telah mencakup beberapa regulasi pelayanan publik yang dapat mendukungterciptanya pelayanan prima namun dalam praktek pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih banyak yang tidak sesuai dengan regulasi pelayanan yang telah disiapkan. Seperti adanya pungutan biaya yang digunakan dalam pembuatan akta kelahiran dimana seharusnya dalam pembuatan akta kelahiran tidak memungut biaya apapun.

Demikian pula ketersediaan fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas-fasilitas ini digunakan untuk mempermudah petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanansehingga masyarakat dapat menerima pelayanan tanpa

memerlukan waktu yang lama dan dengan kualitas yang baik. Selain itu fasilitas-fasilitas lainnya yang disediakan untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara khusus untuk bidang Pencatatan akta kelahiran.

Disamping itu Teknologi sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal ini dikarenakan masyarakat umum dalam pengurusan berkas-berkas menuntut untuk dapat menyelesaikan berkasnya secepat mungkin. Dengan adanya teknologi pendukung yang dimaksudkan adalah teknologi informasi yang dapat membantu dalam penginputan data dan pencetakan blangko akta kelahiran dengan lebih cepat.

Bidang pencatatan akta kelahiran dan kematian memiliki 3 buah computer yang semuanya terkoneksi dengan internet melalui server yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan. Selain komputer, Bidang Pencatatan akta kelahiran dan kematian juga memiliki 3 buah print yang digunakan untuk mencetak blangko akta kelahiran. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ana selaku Kabid bidang akta kelahiran bahwa:

> "….kalo lagi ndak connect to kalo jaringan ndak ada ya ndak bisa satu kantor ndak bisa bekerja, tapi biasanya ndak lama tidak cukup satu hari palingan satu jam-an, tapi pernah juga berhari-hari sampai dua hari kayaknya jadi kita tunggui mi teknisi perbaiki dulu." (Wawancara, Senin 28 Oktober 2020) ,,

Dari hasil penelusuran peneliti di bidang akta kelahiran prosedurpembuatan akta kelahiran sangat membutuhkan teknologi pendukung. Hal paling utama yang paling dibutuhkan dalam pelayanan pencatatan akta kelahiran ialahkoneksi internet dan komputer. komputer yang ada dibutuhkan untuk menginput data dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran namun untuk dapat menginput data tersebut maka komputer yang ada harus terkoneksi terhadap layanan internet. Namun koneksi internet ini terkadang menjadi kendala yang dialami oleh petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Koneksi internet terkadang mengalami masalah atau terjadi dissconnect terhadap jaringan yang ada. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan terhambatkarena tanpa terkoneksi terhadap internet maka petugas juga tidak dapat menginput data yang ada.

Ketersediaan Ruang Tunggu merupakan hal sarana yang dibutuhkan masyarakat dalam menerima pelayanan terutama pada saat masyarakat harus menunggu untuk dapat menerima pelayanan. Banyaknya masyarakat yang juga membutuhkan pelayanan mengakibatkan masyarakat harus mengantri untuk itu masyarakat dapat menunggu di ruang tunggu yang telah disiapkan.

Adapun beberapa pendapat masyarakat mengenai ruang tunggu yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Menurut Pak Hasri masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran bahwa :

> “….ya menurut saya dari yang saya liat sekarang ruang tunggunya cukup memadai” (wawancara, Kamis 6 November 2020).

Dan menurut Ibu Lili seorang yang juga sedang mengurus akta kelahiran mengungkapakan bahwa:

> "….itu disana ruang tunggunya menurut saya kurang memadai karena banyak orang juga orang lain yang mengurus KTP, Kartu Keluarga jadi tidak muat". (wawancara, Senin 28 Oktober 2020).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan menyiapkan ruang tunggu yang difasilitasi dengan beberapa bangku yang digunakan oleh semua masyarakat yang akan mengurus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil baik dalam bidang akta kelahiran, KTP, KK, dll. luas dari ruang tunggu yang di sediakan adalah 4 x 3 m yang dilengkapi dengan bangku dan sebuah meja.

Dari hasil penelusuran ruang tunggu yang disediakan bagi masyarakat masih kurang memadai, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengurus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga mengakibatkan beberapa masyarakat banyak yang berdiri saat mengantri atau pun duduk di motor yang terparkir di samping ruang tunggu.

Ketersediaan Toilet merupakan fasilitas yang tidak bisa terpisahkan dari sebuah instansi pemerintahan maupun swasta. Toilet dibutuhkan untuk memberikan kenyamanan bagi petugas dan juga bagi masyarakat. Di kantor Dinas Kendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan hanya menyediakan satu toilet yang digunakan untuk umum. Beberapa masyarakat yang menggunakan jasa di Dinas Kependudukan tidak mengetahui keberadaan toilet yang disediakan.

Seperti dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Pak Muksin yang mengatakan bahwa:

> "….toiletnya saya juga tidak tahu ada atau tidak, tidak ada saya baca papan tulisan toilet" (wawancara, Kamis 6 November 2020)

Sedangkan dari Pak Nasar salah seorang pegawai mengatakan bahwa

> "……menurut saya ya kurang memadai karena toiletnya hanya ada satu dan digunakan untuk semua pegawai dan untuk masyarakat yang datang mengurus ke sini". (wawancara, Kamis 6 November 2020).

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan hanya menyediakan satu toilet yang digunakan untuk masyarakat. Dari segi kuantitasnya jumlah toilet ini kurang memadai, dan masyarakat kurang mengetahui keberadaan toilet ini, hal ini dikarenakan tidak adanya papan petunjuk letak toilet yang ada.

Ketersedian lahan parkir sangat dibutuhkan bagi petugas dan masyarakat yang menggunakan kendaraan. Dari tinjauan peneliti sebagian dari petugas dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil datang dengan menggunakan kendaraan bermotor. Keadaan lahan parkir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menurut pak Nasar :

> "….tempat parkirnya terbatas ya kalo motor mungkin masih bagus masih memadai tapi kalo mobil terbatas hingga parkir dipinggir jalan" (wawancara, Kamis 6 November 2020)

Sedangkan menurut Pak Nasar petugas akta kelahiran:

> "….tempat parkirnya masih kurang memadai karena masih banyak yang parkir dijalanan hanya dua atau tiga mobil yang bisa diparkir didepan kantor". (wawancara, Kamis 6 November 2020)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa lahan parkir yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan masih kurang memadai terutama yang menggunakan kendaraan beroda empat, untuk kendaraan roda dua lahan parkir yang disediakan masih cukup memadai. Lahan parkir yang sempit mengakibatkan masyarakat yang menggunakan kendaraan roda empat harus memarkir kendaraannya di pinggir jalan.

Bidang akte kelahiran dan kematian memiliki 7 pegawai yang memberikan pelayanan. Dari 7 pegawai dalam bidang akta kelahiran dan kematian 4 adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 3lainnya adalah pegawai honorer. Hasil wawancara dengan salah seorang petugas di bidang akta kelahiran dan akta kematian menyebutkan bahwa jumlah pegawai yang bertugas dalam bidang akta kelahiran masih memadai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang akan mengurus akta kelahiran. Dalam pemberian pelayanan telah dilakukan pembagian tugas agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Seperti yang dikatakan oleh salah satu staf :

> "…dalam melaksanakan tugas telah dilakukan pembagian tugas yaitu satu petugas bagian pendaftaran dan menyeleksi berkas, bagian pengimputan data ada 3 petugas dan 1 untuk mengisi buku register". (wawancara, Selasa 05 November 2020)

Selanjutnya juga menyebutkan bahwa:

> "…kepala bidang dan kepala seksi akta kelahiran mempunyai tugas untuk mengawasi proses pelayanan pencatatan akta kelahiran dan memberikan teguran maupun arahan apabila terjadi suatu kesalahan". (wawancara, Selasa 05 November 2020)

Kemudian pegawai lain menyebutkan bahwa :

> "….pimpinan dalam hal ini kepala dinas dan semua bidang mengadakan evaluasi setiap triwulan untuk membahas bagaimana pelayanan yang telah diberikan dan hal-hal yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan". (wawancara, Selasa 05 November 2020)

Dalam hal ini peranan tim pengarah telah berfungsi dengan dimanapimpinan yang bertugas telah berupaya untuk melakukan tugasnya dengan baikmulai dari pembagian tugas bagi petugas yang memberikan layanan hal ini agartidak terjadi kerancuan dalam melaksanakan tugas masing-masing, pengawasanyang dilakukan dalam setiap pemberian pelayanan agar tidak terjadi kesalahandalam pemberian pelayanan dan evaluasi yang dilakukan dalam setiap triwulan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pemberian layanan.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah tidak berbelit-belit, harga yang dikeluarkan tidak memberatkan masyarakat, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dan produk yang diberikan bermanfaat. Mudah Syarat yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran dari hasil penelitian menyebutkan bahwa syarat yang dibutuhkan tidak berbelit-belit. Berkas-berkas yang dibutuhkan agar

dapatmendapatkanpelayanan pencatatan akta kelahiran yang terdapat dalam SOP ialah:

a) Surat Pengantar dari RT/ Desa / Kelurahan/Kecamatan;
b) Surat Kelahiran dari Rumah Sakit
c) Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang.
d) Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang dimohonkan /didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluargadilegalisir pejabat yang berwenang
e) Foto copy KTP 2 orang saksi

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah mengurus maupun akan mengurus akta kelahiran menyebutkan bahwa berkasyang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran ialah

a) Surat pengantar dari Kelurahan
b) Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang.
c) Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang dimohonkan /didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluargadilegalisir pejabat yang berwenang.

Dan untuk masyarakat yang berkasnya tidak lengkap maka akan dimintauntuk melengkapi syarat yang ada untuk dapat menerima pelayanan pencatatan akta kelahiran. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang telah mengurus maupun akan mengurus akta kelahiran

menyebutkan bahwa berkasyang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran ialah

a) Surat pengantar dari Kelurahan
b) Foto copy Akta Nikah orang tua dilegalisir pejabat yang berwenang.
c) Foto copy Kartu Keluarga dengan ketentuan anak yang dimohonkan /didaftarkan Akta Kelahiran harus tercantum dalam Kartu Keluargadilegalisir pejabat yang berwenang

Namun ada juga beberapa masyarakat yang dapat mengurus akta kelahiran walaupun berkas yang dibawah tidak sesuai dengan persyaratan.

Pemberian pelayanan yang terbaik merupakan aspek yang penting dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Budaya pemberian layanan kepada masyarakat dapat dilihat dari beberapa aspek seperti kesadaran dan antusias petugas dalam pemberian pelayanan, peningkatan pelayanan, kesan pelayanan dan evaluasi secara rutin.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa apabila ada masyarakat yang mengalami masalah dengan berkas yang kurang lengkap maka petugas yang bertugas akan memberikan arahan kepada masyarakat untuk melengkapi berkas yang belum ada. Budaya pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu. Bidang akta kelahiran di Dinas Kependudukan telah melakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya.

Hal ini di ungkapkan oleh Ibu Elsa yang telah beberapa kali mengurus akta kelahiran, bahwa :

> "……ya dulu pengurusannya bisa lewat belakang sekarang sudah tidak bisa, kalo lewat belakang saya bayar seratus ribu, tapi sekarangkan tidak bisa mi lewat belakang jadi lewat loket mi, di bayar sepuluh ribu selesai satu dua hari dulukan selesainya satu minggu lebih". (wawancara, Senin 11 November 2020)

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam bidang akta kelahiran telah meningkat dari waktu ke waktu. Bukan hanya dalam biaya namun juga dari segi waktu yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran, dimana sebelumnya diperlukan satu minggu lebih untuk mengurus akta kelahiran namun sekarang hanya dua hari waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan akta kelahiran.

Ketertiban dalam pengurusan akta kelahiran pun semakin diperketat dimana Ibu Elsa juga mengungkapkan bahwa :

> "….sekarang pengurusan akta kelahiran harus ada akta nikah, tapi dulu biar tidak ada akta nikah bisa ji di buatkan (akta kelahiran)". (wawancara, Kamis 14 November 2020)

Hal ini membuktikan bahwa syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran harus dipenuhi agar dapat mengurus akta kelahiran, apabila terdapat berkas yang kurang maka masyarakat yang bersangkutan harus melengkapi syarat yang ada sebelum mengurus pencatatan akta kelahiran.

3. Faktoryang dihadapi Dinas KependudukanDan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.

1) Kesadaran Petugas Pelayanan

Kesadaran petugas pelayanan adalah faktor utama dalam memberikanpelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kesadaran petugas yang dimaksud kan adalah kesadaran petugas untuk melaksanakan tanggung jawab nya untuk melayani masyarakat sesuai dengan standar dan tugas pokok yang telah ditentukan. Dimana SOP yang ada merupakan urutan yangharus di turuti oleh petugas yang melakukan pekerjaannya.

Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus nya memberikan pelayanan terbaik yang bisa diberikan. Pelayanan yang terbaik dapat diberikan dengan mengikuti SOP yang berlaku. Dari hasil observasi maupun hasil wawancara dengan masyarakat yang menerima pelayanan dibidang akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masalah yangmuncul adalah kurangnya kesadaran dari petugas yang dapat dilihat dari masihadanya masyarakat yang diminta membayar untuk pembuatan akta kelahirandengan alasan untuk biaya administrasi dimana dalam pengurusan akta kelahiran tidak dipungut biaya apapun.Selain melaksanakan proses pelayanan sesuai dengan SOP yang telah di tentukan, kesadaran untuk melakukan tugas pokoknya pun harus dilakukan dengan baik.

2) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan prima sangat diperlukan dimana partisipasi masyarakat dibutuhkan untuk mengawasi kinerja petugas yang bertugas. Selain itu masyarakat yang akan menerima baik buruknya suatu pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikembang kan hanya dengan adanya pendapat masyarakat.

Masyarakat memiliki andil besar dalam suatu pelayanan, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari aparatur negara.Salah satu peranan masyarakat yang dapat membantu meningkatkan pelayanan suatu instansi adalah dengan ikut melakukan pengawasan, pengawasan yang dilakukan dapat termasuk pengawasan informal atau juga social control.

Masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan harus nya dapat memberikan keluhannya kepada dinas yang bersangkutan. Masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Bidang Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan masih cenderung kurang memberikan partisipasi nya. Masyarakat yang menerima pelayanan yang kurang memuaskan tidak pernah melaporkan keluhannya secara resmi kepada Dinas bersangkutan.

3) Sarana dan Prasarana

Ketersedian sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sangat mendukung dalam suatu pelayanan sehingga dalam tercapainya pelayanan

prima. Sarana dan prasarana harus juga disesuaikan dengan kemampuan dari instansi yang ada.Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti tersedianya teknologi pendukung, ruang tunggu, toilet danlahan parkir.

Suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarkat dapat mencapai pelayanan prima apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarkat. Namun kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh Bidang Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipildan juga Bidang-Bidang lainnya ialah konektivitas jaringan internet. Apabila jaringan internet tidak tersedia maka pelayanan pencatatan akta kelahiran akantersendak sehingga mengakibatkan pelayanan yang lama.

Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang kurang memadai, letak ruang tunggu dan loket pelayanan berada diluar gedung. Namun dari hasil wawancara dengan masyarakat, masyarakat memaklumi keadaan ini dikarenakan Kabupaten Bulungan merupakan kabupaten yang Tertua di Propinsi Kalimantan Utara sehingga gedung masih tahap perencanaan pembangunan.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, baik dari hasil penelitian maupun dalam bahasan fokus masalah maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan sebuah lembaga pemerintah yang memiliki tugas untuk mencatat data kependudukan yang diserahkan masyarakat agar data yang dicatat tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman dan bukti bahwa data diri masyarakat tersebut adalah asli dan valid.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan bertugas untuk mengurus Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, dan hal – hal yang berhubungan dengan data kependudukan.
3. Bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan sudah cukup baik, namun menurut masyarakat ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dibenahi, seperti pelayanan fasilitas di ruangtunggu dan lahan parkir yang perlu ditingkatkan.
4. Pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terlaksana dengan baik sesuai denganprosedur seperti yang tercantum dalam Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan.

5. Dari hasil wawancara yang menunjuk kan bahwa petugas pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan yang baik.Selain itu pelayanan yang diberikan juga telah meningkat dari waktu kewaktu baik dari segi prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pelayanan.
6. Pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu kesadaran petugas pelayanan, partisipasi masyarakat dan juga ketersediaan sarana prasarana yang memadai.

B. Saran

Berdasasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis mencoba memberikan saran-saran untuk diperhatikan bagi pihak-pihak yang terkait antara lain sebagai berikut :

1. Pemimpin merupakan faktor yang penting dalam menggerakkan anggotanya, sehingga diperlukan ketegasan dari seorang pemimpin agar pegawai – pegawainya dapat meningkatkan pelayanannya.
2. Mengevaluasi kinerja pegawai secara rutin.
3. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui tatacara dan prosedur permohonan pembuatan data keluarga.
4. Pelayanan harusnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan standaryang telah ditetapkan sehingga pelayanan terbaik dapat tercapai hal inidapat dilakukan salah satunya dengan meningkatkan kesadaran petugaspelayanan.

5. Perlunya untuk meningkatkan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet dan juga lahan parkir.
6. Perlunya memberikan transparansi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang diberikan, agar masyarakat dapat mengawasi pelaksanaan pelayanan baik dari persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran, biaya yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran.

PARADIGMA MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Oleh :

MANSUR
NPM. 201151052

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA

2021

PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Mansur menyatakan dengan sesungguh nya bahwa skripsi berjudul “Paradigma Masyarakat Tentang Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan”adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberitanda citasi dan ditunjuk kan dalam daftarpustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Tanjung Selor, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

Mansur
NPM. 201151052

HALAMAN PENGESAHAN

PARADIGMA MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

Oleh :

MANSUR
NPM. 201551082

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing,

ISKANDAR, S.Sos, MA
NIDN. 11.251182.01

(Tanggal : 7 Juli 2021)

Dekan,

IRSYAD SUDIRMAN, S. IP., MA
NIDN. 1103017701

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

PARADIGMA MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

Oleh :

MANSUR
NPM. 201151052

Telah disetujui dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana pada
Tanggal 28 Juli 2021

Tim Penguji :

Pembimbing,

ISKANDAR, S. Sos., MA
NIDN. 11.251182.01
Tanggal : 03 Agustus 2021

Anggota Penguji 1,	Anggota Penguji 2,
Masruri, S. Sos., M. IP	K. Rapiandi Isak Merang., S. Pd. M. Pd
NIDN. 11.140686.01	NIDN. 88.296300.17
Tanggal : 28 Juli 2021	Tanggal : 28 Juli 2021

Tanjung Selor, 28 Juli 2021
Dekan,

Irsyad Sudirman, S. IP., MA
NIDN. 1103017701

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul "Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Sebelum dan Sesudah implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan" ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (Sl) Administrasi Negara pada Fakultas llmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Abdul Jabarsyah, M. Sc., selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Irsyad Sudirman, S. IP., MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan IlmuPolitik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Syaini,S. Sos., M. IP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan llmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
4. Bapak Iskandar, S. Sos., MA selaku dosen pembimbing skripsi;
5. Bapak Masruri, S. Sos., M.IP selaku penguji 1 dan Bapak K. Rapiandi Isak Merang, S. Pd., M. Pd selaku penguji 2;
6. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan llmu Politik Universitas Kaltara;
7. Kedua orangtua, istri dan anak-anakku tercinta;
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
9. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 7 Juli 2021

Penulis,

Mansur

PARADIGMA MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

ABSTRAK

Mansur,201551052.Paradigma masyarakat tentang pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Kaltara Tanjung Selor, Bulungan, 2020.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Paradigma Masyarakat Tentang Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, dengan unit analisisyaitu individu atau masyarakat Kabupaten Bulungan yang pernah dan sedangmelakukan pengurusan akta kelahiran.Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang.Penelitianini menggunakan metode penelitian deskriptif. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner danobservasi langsung di lapangan, sedang data sekunder bersumber dari dokumenlaporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti,tulisan serta hasil penelitian mengenai pelayanan publik, dengan analisisKuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan aktakelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan yangdilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan,perhatian dan berwujud sudah dapat dikatakan berkualitas karena masing-masing indikator lebih besar dari 60%.Masyarakat memberikan paradigma yang baik dengan respon positif kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, Kualitas Pelayanan, Paradigma Masyarakat

COMMUNITY PARADIGM ON SERVICE IN THE CREATION OF BIRTH CERTIFICATES IN THE POPULATION OFFICE AND CIVIL REGISTRATION OF BULUNGAN DISTRICT

ABSTRACT

Mansur,201551052. The community paradigm on service in the manufacture of birth certificates in the Office of Population and Civil Registration of Bulungan Regency. Faculty of Social and Political Sciences Kaltara Tanjung Selor University, Bulungan, 2020.

The purpose of this study is to describe and analyze the Community Paradigm of Birth Certificate Manufacturing Service at the Office of Population and Civil Registration of Bulungan Regency, with an analysis unit that is an individual or community of Bulungan Regency who has been and is performing birth certificate management. The sample in this study was 40 people. This research uses descriptive research methods. This type of data consists of primary data obtained through questionnaires and direct observation in the field, while secondary data is sourced from report documents, regulations related to the issues to be examined, writings and research results on public services, with Quantitative analysis.

The results of this study show that generally the service of birth certificate in the Office of Population and Civil Registry of Bulungan Regency seen from the five dimensions of service namely reliability, responsiveness, confidence, attention and tangible can be said to be quality because each indicator is greater than 60%.The results of this study show that generally the community deed service provides a good paradigm with a positive response to the Office of Population and Civil Registry in providing birth certificate making services.

Keywords : Birth Certificate, Quality of Service, Community Paradigm

RIWAYAT HIDUP

Mansur, lahir di Sekatak Buji pada tanggal 24 Oktober 1983 merupakan anak pertama dari pasangan suami istri bernama Bapak Muhammad dan lbu Mariam.

Pada tahun 1990 memulai pendidikan formal jenjang sekolah dasar pada SDN 006 Sekatak Buji dan lulus tahun 1996. Kemudian melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Tanjung Selor dan lulus tahun 1999. Setelah itu penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMA DUTA Tarakan dan lulus tahun 2003.

Pada pertengahan tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program StudiAdministrasi Negara.

PARADIGMA MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Oleh :

MANSUR
NPM. 201151052

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA

2021

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

PARADIGMA MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

Oleh :

MANSUR
NPM. 201151052

Telah disetujui dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana pada
Tanggal 28 Juli 2021

Tim Penguji :

Pembimbing,

ISKANDAR, S. Sos., MA
NIDN. 11.251182.01
Tanggal : 03 Agustus 2021

Anggota Penguji 1,	Anggota Penguji 2,
Masruri, S. Sos., M. IP	K. Rapiandi Isak Merang., S. Pd. M. Pd
NIDN. 11.140686.01	NIDN. 88.296300.17
Tanggal : 28 Juli 2021	Tanggal : 28 Juli 2021

Tanjung Selor, 28 Juli 2021
Dekan,

Irsyad Sudirman, S. IP., MA
NIDN. 1103017701

HALAMAN PENGESAHAN

PARADIGMA MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUNGAN

Oleh :

MANSUR
NPM. 201551082

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing,

ISKANDAR, S.Sos, MA
NIDN. 11.251182.01

(Tanggal : 7 Juli 2021)

Dekan,

IRSYAD SUDIRMAN, S. IP., MA
NIDN. 1103017701

baiksecaralangsungdarimasyarakat/swastamaupunmelaluimedia massa yang berbicaraseputarpelayananpemerintahterhadapmasyarakat.

Pelayanan prima dalampembuatanaktakelahiran di DinasKependudukandanPencatatanSipilberdasarkanhasilpengamatan yang dilakukanolehpenulis, dalampelaksanaannyamasihbelumterlaksanadenganbaikdikarenakanmasihmengalamikendala-kendalaseperti : Kurangnyapengetahuanmasyarakattentangtatacarapembuatanaktakelahiranseh inggaharusbolak-balikuntukmelengkapipersyaratan, pelayanan yang terlaluberbelit-belitdenganalasansesuaiprosedur, penutupanloketpelayanansebelum jam istirahat, ketidakpastianwaktupenyelesaianpembuatanaktakelahiran, kurangnyadisiplinwaktukehadiranpegawai, danKetidakpastianbiayapembuatanaktakelahiran

Tantanganbirokrasisebagaipelayananrakyatmengalamisuatuperkembangan yang sangatdinamisseiringdenganmeningkatnyatingkatkehidupanrakyat yang semakinbaik. Rakyat semakinsadarakanapa yang menjadihakdankewajibannyasebagaiwarganegaradalamhidupbermasyarakat, berbangsa, danbernegara. Rakyat semakinberaniuntukmengajukantuntutankeinginandanaspirasinyakepadapemerintahmelaluiberbagaigerakanreformasipublik (Publik Reform) yang dialaminegara-negaramajupadaawaltahun an. Dalamkondisimasyarakat yang

semakinkritis, birokrasipublikdituntutharusdapatmengubahposisidanperan (revitalisasi) dalammemberikan pelayanan prima.

Buktinyatapelayanan yang dapatkitalihatdariinstansipemerintahkhususnyaDinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Bulungandapatmenjaditolakukurseberapabesartingkatkualitaspelayanan yang dilaksanakanolehdinastersebut. Inilah yang menjadimasalahuntukkitaperhatikan khusunyadalampelayananpembuatanaktakelahiran. Alasansayamengambilbidangkajiantentangpelayananpembuatanaktakelahiran, karenakitatelahmelihat para kinerjapemerintahandalammelaksanakantugasnya. Dan darikinerjamerekajudgadapatdilihatbagaimanakinerjamasing-masingaparaturpemerintah, apakahkinerjamerekabaiksesuaidengan yang diharapkanmasyarkatataukuarngbaikataujustrusamasekalitidakbaik.

Adapunketertarikanpenulisuntukmelakukanpenelitian di DinasKependudukandanPencatatanSipilKabupaten Bulungan dikarenakanpenulisinginmembuktikandanmenganalisisapakahpenyelenggaraanpelayananPembuatanaktakelahiran yang diberikanolehaparatur/pegawaipemerintah di DinasKependudukandanPencatatanSipilsudahmerupakanpelayananprima.untukitu, makapenelitimengambilpenelitiandenganjudul“ Paradigma Masyarakat

Tentang Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan sebagimana dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. BagaimanaParadigma Masyarakat Tentang Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan ?
2. Faktor-faktorapa sajayang dihadapiolehaparaturpemerintahDinasKependudukandanPencatatanSipilda lammemberikanpelayanandalampembuatanaktakelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. UntukmengetahuiParadigma Masyarakat Tentang Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.
2. Untukmengetahuiapasajakendala yang dihadapiolehaparaturpemerintahDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungandalammemberikanpelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

   Sebagai sarana aktualisasi diri dan pengaplikasian teori yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam instansi pemerintah, terutama dalam bidang sumber daya manusia dan pelayanan publik.

2. Bagi Instansi terkait

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi atau data bagi seluruh pegawai padaDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan sehubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.