

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan Publik

Supriyanto dan Sugiyanti, (2003:68) mendefinisikan, pelayanan sebagai upaya untuk menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Karena itu, setiap kegiatan pelayanan selalu terjadi tindakan atau upaya dari pihak yang melayani untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani atau ada sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada yang dilayani. Mendapatkan pelayanan, menurut Moenir (2006:12), merupakan hak seseorang, disamping hak-hak lain yang dimiliki seseorang dalam kehidupan sebagai warga negara, sebagai manusia pribadi, dan sebagai anggota kelompok masyarakat atau bagian dari suatu bangsa. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan merupakan usaha dalam rangka meningkatkan kesejahteraan orang yang dilayani apakah dalam bentuk pelayanan jasa sosial, jasa ekonomi, jasa hukum, jasa administrasi dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan dan selera masyarakat penerima layanan.

Sinambela dkk (2008:5) menyimpulkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Wasistiono (2003:15) mengemukakan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu organisasi pemerintah sering disebut sebagai "Pelayan Publik". Sedangkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Makna kegiatan pelayanan berdasarkan pemaparan diatas menyangkut pelaksanaan peraturan perundangan sehingga pelayanan merupakan suatu kewajiban yang diemban oleh penyelenggara pelayan publik. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi hal yang bersifat kebutuhan dari penerima pelayanan itu sendiri.

Kotler (dalam Rusli, 2013:165) mengatakan, pelayanan publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan (*un-ownership*). Kotler memiliki pandangan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum.

Pelayanan publik bersifat proses kegiatan yang berupa jasa untuk menyelenggarakan atau mengadakan sesuatu yang semula tidak ada tetapi karena menjadi kebutuhan masyarakat yang terus diperjuangkan, sehingga kebutuhan itu menjadi kepentingan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi harus masuk *agenda setting* pemerintah dan diprioritaskan untuk mengadakan atau menyediakan tuntutan tersebut.

Berbagai paparan para ahli sebagaimana yang telah disebutkan diatas dapat dijelaskan kembali bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara. Pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan tersebut sesuai dengan barang atau jasa yang dibutuhkan karena hal itu

menjadi salah satu tugas pokok pemerintah yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Surjadi 2009:9). Hal ini mengacu pada apa yang seharusnya diwujudkan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah itu sendiri. Dwiyanto dkk (2006:69) mengatakan sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Lebih lanjut Surjadi mengemukakan pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik telah diatur beberapa hal yang berkaitan dengan asas dan prinsip pelayanan publik. Pengaturan ini agar dapat menjadi landasan sehingga pelayanan publik yang diberikan dapat sesuai dengan aturan yang berlaku. Asas-asas pelayanan publik dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 meliputi:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
Kesamaan Hak

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

e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

Pernyataan diatas menyiratkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi azas-azas keterbukaan, mudah diakses oleh masyarakat selaku pengguna layanan, mempunyai prosedur dan persyaratan yang mudah dimengerti oleh masyarakat. serta dapat dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memenuhi prinsip efisiensi dan efektivitas, mendorong masyarakat berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, selain itu pelayanan publik hendaknya tidak membedakan suku, agama, dan status ekonomi masyarakat yang dilayani.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga dibutuhkan prinsip-prinsip yang harus dipegang demi terwujudnya pelayanan publik yang tepat. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut tertuang dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003.

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa amandan kepastian hukum

6. Tanggungjawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses.
Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat , dapat dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan.
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan, bahwa dibutuhkan prinsip-prinsip yang harus dipegang oleh pelayan publik demi terwujudnya pelayanan publik yang baik, untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan masyarakat, agar masyarakat selalu loyal kepada pemerintah. Dan keberhasilan pelayanan publik tergantung pada kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan, bertanggungjawab dalam memberikan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan.

Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan menurut Nisjar (dalam Sedarmayanti, 2009:244) antara lain:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari proses birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.
- b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien.
- d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
- e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka
- f. Dalam melayani pelanggan diperlukan motto: "*customer is King and customer is always right*".

Pelayanan yang baik baru akan terlaksana apabila penyelenggara layanan benar-benar mempunyai kemauan untuk melayani. Oleh karena itu organisasi pemberi layanan hendaknya menghindari proses birokrasi yang berbelit-belit. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian waktu, serta masyarakat mudah memperoleh informasi terkait pelayanan.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Tangkilisan (2005:2009) menyatakan kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Melalui pendapat ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pada hakekatnya menyangkut pemenuhan kebutuhan yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan. Lebih lanjut Sedarmayanti (2009:253) menyatakan kualitas pelayanan mengacu kepada pengertian:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan member kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan/kerusakan.

Berdasarkan paparan para ahli baik itu mengenai pelayanan publik maupun mengenai kualitas pelayanan sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, penulis

menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada publik/masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang berusaha memenuhi maupun melebihi harapan dari masyarakat sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Kualitas pelayanan publik bersifat dinamis namun tetap menekankan pada segala sesuatu yang bebas dari kekurangan sehingga kepuasan dapat tercipta secara maksimal.

Moenir (2008:51), bahwa publik/masyarakat terdiri dari individu (orang-perorangan) dan institusi (perusahaan, institusi pemerintah dan organisasi lainnya), yang pada prinsipnya mempunyai harapan yang sama, yaitu memperoleh pelayanan yang baik dengan pengorbanan yang sepadan atau minimal. Untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang baik, mensyaratkan aspek-aspek antara lain berupa:

- a. Kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa (*Easy to get*)
Pada umumnya para pelanggan menginginkan barang dan jasa berada dekat dengannya sehingga mudah diperoleh. Keinginan dekat dengan produk sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana perusahaan berupaya untuk mendekatkan produk dengan konsumen.
- b. Persyaratan kualitas barang atau jasa (*Quality and reliability*)
Pelanggan umumnya berharap bahwa produk yang dibelinya mempunyai kualitas tertentu, yang minimal dapat memuaskan kebutuhan sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk itu, bagi barang-barang tertentu sangat diperlukan spesifikasi mutu dengan menunjukkan jaminan kualitas (*quality assurance*), misalnya saja dengan mencantumkan kualitas sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) atau dengan menunjukkan label bahwa perusahaan yang memproduksi barang atau membentuk jasa telah memenuhi Standar Internasional (ISO serie 9000 dan serie 14000).
- c. Harga yang kompetitif (*Competitive price*)
Pelanggan pada umumnya menginginkan harga barang dan jasa dapat dibeli dengan harga yang murah. Dalam hal ini, yang dimaksud murah adalah kesesuaian antara kualitas barang dengan harga yang harus dibayar. Namun demikian, yang disebut harga murah itu dapat juga diartikan harga termurah untuk kualitas barang atau jasa yang terbaik.
- d. Cara pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah (*best service*)

Cara-cara pelayanan yang baik di setiap tempat penjualan atau outlet merupakan salah satu penentu kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas barang saja, mereka juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat mereka memperolehnya.

- e. Layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggungjawab (*after sales service*)
Pada umumnya, setiap pelanggan mengharapkan, agar untuk semua barang atau jasa yang dibeli diikuti dengan pemberian layanan purna jual yang baik.

Pada hakekatnya pelayanan ditujukan untuk mengoptimalkan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Antara lain melalui pendekatan kemauan (*willingness*) yaitu kemauan untuk melihat, mengatakan/membicarakan, menyimpan dan memecahkan masalah, sehingga timbul kesadaran yang berupa kemauan untuk melayani. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar tertumpu pada kemauan saja, tetapi juga harus pula didasarkan pada *power, ability, integritas dan total accountability*, yang dikemukakan oleh Barata (2003:49) sebagai berikut:

- a. Kekuatan (*power*), adalah hal yang berkaitan dengan kewenangan (otoritas) untuk melakukan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan suatu pelayanan dan kekuatan kepribadian seseorang yang menjalankannya.
- b. Kemampuan (*ability*), adalah seseorang yang melakukan pelayanan harus mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik. Ia harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam bidangnya.
- c. Moral (*morality*), moral dari seseorang yang melakukan tindakan pelayanan harus baik, karena pelayanan yang baik hanya muncul dari seseorang yang bermoral baik.
- d. Integritas (*integrity*), untuk menghasilkan pelayanan prima bagi pelanggan, seseorang harus mempunyai integritas yang tinggi kepada pekerjaan dan organisasi/perusahaan dimana ia bekerja.
- e. Tanggungjawab total (*total accountability*), seseorang harus dapat menjalankan tugas pekerjaan dengan sungguh-sungguh, karena kesungguhan dalam bekerja merupakan wujud tanggungjawab total, baik bagi diri sendiri, organisasi/perusahaan, pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka petugas pemberi layanan dituntut harus mampu memberikan pelayanan secara profesional agar standar jasa pelayanan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan secara berkesinambungan, dalam

memberikan kepuasan kepada masyarakat dan dapat menjaga citra baik atau *image* institusi/lembaga tersebut.

Selanjutnya Fitzsimmons and Fitzsimmons (1995) dalam bukunya *Service Management For Competitive Advantage* (dalam Rusli 2013:179) menyebutkan sejumlah indikator yang diperlukan untuk melaksanakan sebuah pelayanan yang baik, sejumlah indikator tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. *Tangibles*:

Berkaitan dengan penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai, baik berupa fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil pemberi layanan. Kualitas dalam memberikan pelayanan tidak saja disebabkan oleh faktor manusianya melainkan terdapat faktor lain yang juga berpengaruh terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu, antara lain fasilitas pelayanan berupa jenis peralatan dan perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai sarana utama dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

2. *Empathy*:

Tingkat kemauan atau tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan pelanggan (penerima jasa). Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna jasa layanan, karena masyarakatlah yang menikmati jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa baik pada sektor swasta maupun pemerintah. Dalam konsep pemberian pelayanan, kualitas jasa layanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan untuk bisa tampil dalam suasana yang

kompetitif. Organisasi harus meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi untuk memenangkan persaingan, oleh karena itu kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna jasa layanan.

3. *Responsiveness*:

Daya tanggap atau rasa tanggung jawab dan komitmen dalam memberikan jasa layanan serta membantu kesulitan pelanggan yang mungkin timbul dalam mendapatkan pelayanan. Tanggungjawab adalah suatu keharusan untuk melaksanakan suatu kewajiban dimana individu tersebut bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

4. *Reliability*:

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, cepat dan memuaskan. Kemampuan organisasi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

5. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan), menyangkut tingkat perhatian petugas terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, meliputi; kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk layanan secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan pemberi layanan. Keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap organisasi. Secara umum *assurance* (jaminan) merupakan gabungan dari

dimensi kompetensi (keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan) dan kesopanan (keramahan, sikap dan perhatian pegawai terhadap pelanggan).

Penelitian ini menggunakan teori Fitzsimmons and Fitzsimmons (1995) dalam bukunya *Service Management For Competitive Advantage* (dalam Rusli 2013:179) untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan akta kelahiran. Teori ini dipilih karena dianggap relevan dengan indikasi permasalahan yang hendak diteliti, meliputi *tangibles, empathy, responsiveness, reliability dan assurance*.

2.3. Konsep Akta Kelahiran

Akta kelahiran merupakan bagian dari sistem pencatatan sipil yang ada di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Peristiwa penting tersebut adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan ajnak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Berdasarkan peristiwa penting tersebut akan dikeluarkan akta catatan sipil yang merupakan dokumen yang diterbitkan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pencatatan sipil (meliputi lima jenis yaitu akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan pengakuan anak). Selain itu terdapat pula register akta catatan sipil yaitu daftar yang memuat data otentik

mengenai peristiwa penting yang diterbitkan dan disahkan oleh pejabat berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

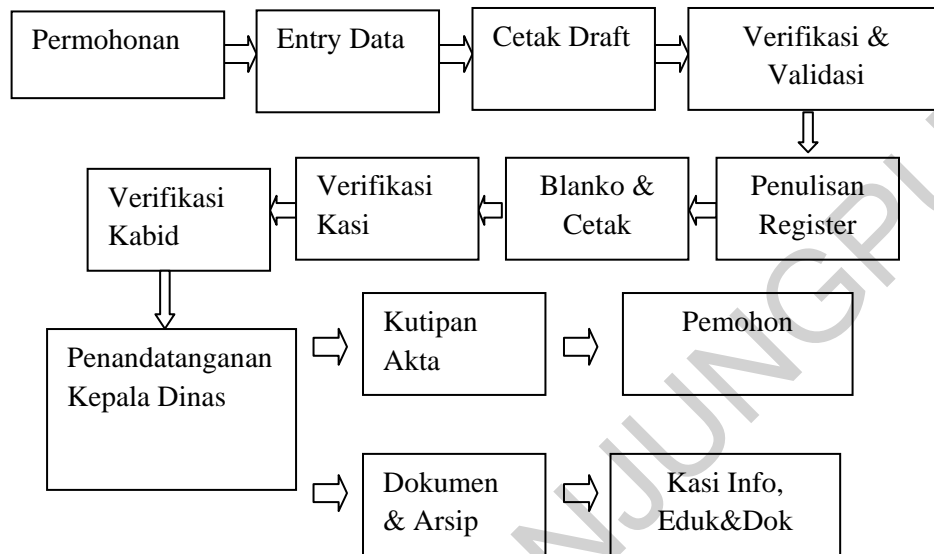
Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan. Hal-hal yang perlu diketahui dari akta kelahiran adalah:

1. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana ditempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enampuluh) hari sejak kelahiran.
2. Pelaporan kelahiran yang melampaui batas waktu 60 (enampuluh) hari sampai dengan satu tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan dari kepala instansi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Pelaporan kelahiran melampaui batas waktu 1 (satu) tahun, pencatatan dilaksanakan berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri.
4. Proses penerbitan kutipan akta kelahiran pada instansi pelaksana paling lambat 14 (empat belas) hari.
5. Adapun beberapa persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan akta kelahiran antara lain:
 - a) Fotokopi Kartu Keluarga orang tua.
 - b) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua suami isteri.
 - c) Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit/klinik bersalin/bidan praktek dan lain-lain.
 - d) Surat keterangan kelahiran dari lurah (model F-2.02)
 - e) Fotokopi surat nikah/akta perkawinan yang sudah dilegalisir
 - f) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dua orang saksi yang sudah dewasa
 - g) Persetujuan kepala dinas/putusan penetapan Pengadilan Negeri apabila kelahiran melebihi batas waktu berdasarkan peraturan yang berlaku
 - h) Surat pernyataan apabila poin nomor 3 tidak ada.

Berkenaan dengan biaya, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum akta kelahiran tidak dipungut biaya retribusi. Berikut digambarkan alur proses penerbitan akta kelahiran.

Gambar 2.1

Alur Proses Penerbitan Akta Kelahiran



Alur pengurusan penerbitan akta kelahiran, pada tahap awal masyarakat mengisi permohonan formulir akta kelahiran, kemudian menyerahkan formulir tersebut kepada pegawai pada loket pelayanan akta kelahiran. Tahap berikutnya operator komputer melakukan *entry data*, kemudian dilakukan pencetakan *draft* sementara akta kelahiran, setelah *draft* dicetak dilakukan verifikasi dan validasi data oleh pegawai yang bertugas mengadministrasikan data kelahiran kematian dan pengesahan anak, dilanjutkan dengan penulisan register oleh pegawai yang bersangkutan. Setelah proses penulisan register selesai, proses selanjutnya adalah penerbitan blanko dan pencetakan akta kelahiran, selanjutnya akta kelahiran yang sudah dicetak tersebut dilakukan verifikasi ke Kasi kelahiran, kematian dan pengesahan anak. Setelah verifikasi dari Kasi kelahiran, kematian dan pengesahan anak selesai dilanjutkan dilakukan verifikasi kepada Kabid Pencatatan Sipil, selanjutnya akta kelahiran tersebut ditandatangani oleh Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. Tahap berikutnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi menerbitkan 2 (dua) kutipan akta, satu kutipan akta diserahkan kepada pemohon dan satunya disimpan sebagai dokumen dan arsip yang diserahkan kepada Kasi Info, Eduk dan Dokumen.

2.4. Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya”, oleh Radiansa Yulianto, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur pada tahun 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran yang menggunakan dimensi kesederhanaan, kejelasan, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan serta kenyamanan, sudah berjalan baik, hanya saja pada dimensi kepastian waktu belum berjalan baik, karena tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Penelitian lain yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ni'mah Sulfiani, berjudul “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang”, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung tahun 2012. Hasil penelitian ini menunjukkan keandalan (*reliability*) atau kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, meliputi kepastian waktu

pelayanan pelayanan, adalah tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan. Secara umum daya tanggap dan komitmen yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan akta kelahiran sudah cukup baik, meskipun ada beberapa pegawai yang kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan atau dalam menanggapi pertanyaan masyarakat. Empati atau kepedulian terhadap keluhan masyarakat yang tercermin dari sikap pegawai dalam menghadapi pengaduan masyarakat adalah belum terjalinnya komunikasi yang interaktif antara pegawai pemberi layanan.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Radiansa Yulianto dan Ni'mah Sulfiani dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada objek yang dikaji, yaitu mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran. Adanya kesamaan dalam objek kajian tersebut dapat menjadi referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Radiansa Yulianto dan Ni'mah Sulfiani, adalah pada teori yang digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan akta kelahiran. Untuk melakukan analisa terhadap permasalahan terkait kualitas pelayanan akta kelahiran di kabupaten Melawi peneliti menggunakan teori Fitzsimmons and Fitzsimmons (1995) dalam bukunya *Service Management For Competitive Advantage* (Rusli 2013:179), yang disesuaikan dengan indikasi permasalahan yang juga telah dikemukakan melalui fokus penelitian pada bagian sebelumnya yang meliputi *tangibles, empathy, responsiveness, reliability dan assurance*.

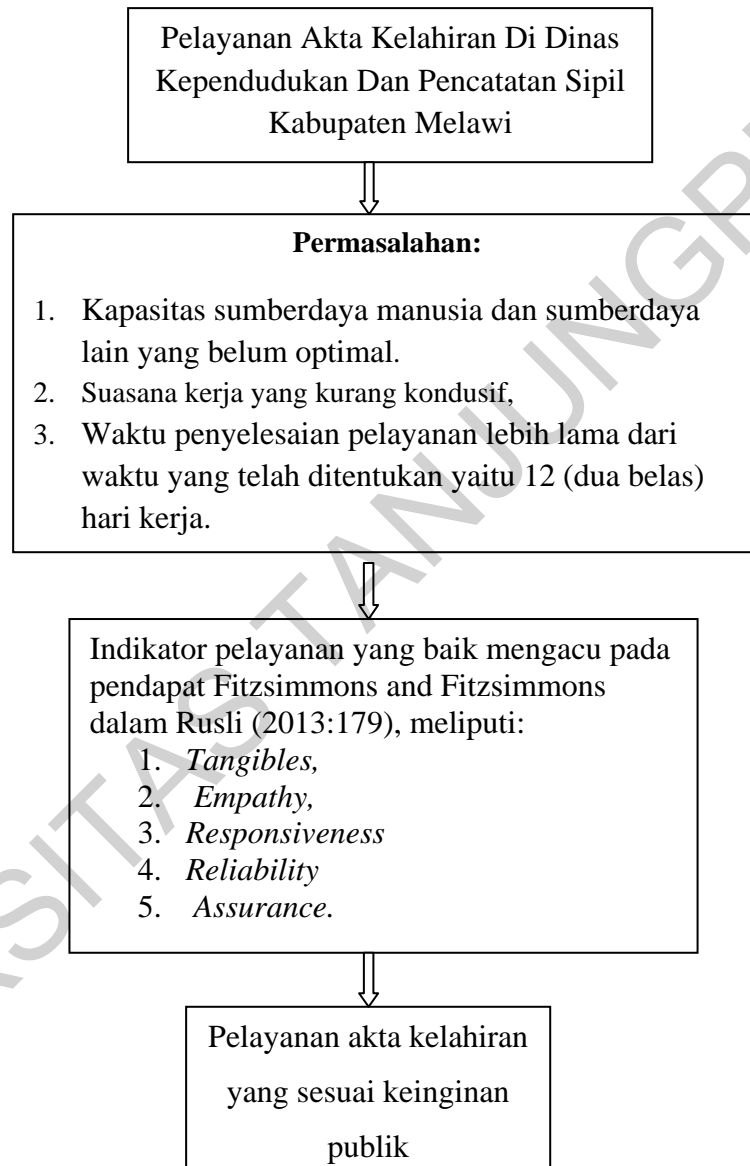
2.5. Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian ini berangkat dari permasalahan, bahwa dari 225.970 orang penduduk Kabupaten Melawi per Desember 2014, hanya sebanyak 63.459 orang atau 28,08% dari keseluruhan penduduk di Kabupaten Melawi yang memiliki akta kelahiran. Padahal eksistensi legal seseorang sebenarnya baru diakui setelah kelahirannya dicatatkan. Oleh karenanya, akta kelahiran seharusnya ditempatkan sebagai sebuah dokumen yang amat penting. Karena akta kelahiran mempunyai fungsi sebagai berikut: menunjukkan hubungan hukum antara si anak dengan orang tuanya secara hukum, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki sang anak, serta akta kelahiran membuktikan bahwa si anak lahir di Indonesia dan menjadi Warga Negara Indonesia (WNI). Selain fungsi tersebut akta kelahiran dijadikan syarat bagi seseorang untuk, mendaftar sekolah, membuat identitas, seperti Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), mencari pekerjaan, menikah, dan lain sebagainya. Akan tetapi fakta dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran belum sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu; dalam kurun 2 tahun (tahun 2013-2014) dari 696 jumlah pemohon akta kelahiran, yang terselesaikan tepat waktu (12 hari kerja) hanya berjumlah 215 berkas pemohon, sedangkan sebanyak 149 pemohon diselesaikan dalam jangka waktu lebih dari 1(satu) bulan. Hal tersebut disebabkan karena jumlah pegawai yang bertugas melakukan penginputan data hanya berjumlah satu orang, sedangkan petugas tidak hanya melakukan penginputan data bagi pemohon akta kelahiran melainkan juga melakukan penginputan data dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP, Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), Surat Keterangan Tempat Tinggal

(SKTT), Surat Pindah, klaim asuransi bagi pemegang KTP, dan pembuatan berbagai jenis akta seperti akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengakuan anak, sehingga menyebabkan sering terjadinya kesalahan data pada akta kelahiran yang diterbitkan. Selain itu ruang dan suasana kerja yang kurang kondusif sehingga tidak memberikan rasa nyaman dalam bekerja, dimana petugas yang melakukan proses penginputan data bekerja tidak didalam ruangan khusus melainkan di selasar kantor. Hal ini dapat mengganggu konsentrasi petugas dalam bekerja karena banyak orang yang melewati pelataran tersebut. Untuk melakukan analisa terhadap permasalahan tersebut peneliti mengacu pada pendapat Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Rusli (2013:179), meliputi *tangibles, empathy, responsiveness, reliability dan assurance*. Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pikir penelitian digambarkan sebagai berikut:

GAMBAR 2.1.

KERANGKA PIKIR PENELITIAN



2.6. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini antara lain:

1. Bagaimanakah penyediaan sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya (*tangibles*) dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi?
2. Bagaimanakah *empathy* petugas dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi?
3. Bagaimanakah daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi?
4. Bagaimanakah kepastian waktu (*reliability*) pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi?
5. Bagaimanakah *assurance* (tingkat perhatian, etika dan moral) petugas dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi?