
**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo)**

Yusuf Hariyoko¹, Laras Hendra Kusuma², Adi Soesiantoro³
yusufhari@untag-sby.ac.id¹, larashendra0@gmail.com², adisusiantoro@untag-sby.ac.id³
Prodi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945

Abstract

Public services provided by government officials to the public are very many types, one of which is public services in the manufacture of birth certificates. Everyone must have a personal identity in the form of a birth certificate, the document is issued by the Civil Registration and Population Service. Public services provided must be able to run optimally, according to SOP, and satisfy users. This study aims to describe and analyze public services in the creation of birth certificates in the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo District. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques conducted by observation, interview and documentation. The focus of the research is on 1) The completeness of facilities and infrastructure is incomplete because the filing of birth certificates implements electronic systems, as well as the provision of limited waiting rooms are not in accordance with the number of people who will come to take care of population administration. 2) Timeliness, the process of making a birth certificate is not in accordance with the Standard Operational Procedure approximately 1 hour 30 minutes. 3) Responsibility, in terms of responsibility emphasizes more on village level government. Because in the birth certificate form there must be a signature and stamp lurah / head, so that if the village that provides will make it easier for the community to complete the requirements of making a birth certificate. 4) The ease of access that has been run still needs to be socialized again so that it can be better understood by the public who will use the service.

Keywords: *Public Services, Birth Certificate*

PENDAHULUAN

Dwiyanto (2005) menyampaikan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang di maksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, berupa dokumen administratif kependudukan yang beragam dan cukup banyak. Pelayanan publik selain berupa dokumen, bisa juga berupa kehadiran pemerintah dalam urusan-urusan yang ada di masyarakat.

Masing-masing pelayanan publik

dilakukan secara hirarkis dan saling berhubungan. Misalnya saja pelayanan pengurusan KTP, dimulai dari desa dan dokumen selesai pada tahapan pemerintah kabupaten atau kota. Penerima layanan dari desa membawa dokumen berupa surat pengantar, kemudian dibawa ke tingkat kecamatan untuk mendapat pengesahan, dan dokumen diproses serta selesai di Dinas kependudukan tingkat kabupaten atau kota.

Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP di Tingkat Pemerintahan Desa yang menemukan bahwa pelayanan publik dalam

pembuatan E-KTP sudah menerapkan beberapa prinsip pelayanan (Ervany and Romi, 2018). Pelayanan publik dengan menerapkan prinsip pelayanan prima yang diberikan oleh Aparatur Desa kepada warga yang membutuhkan pelayanan masih banyak yang perlu diperbaiki. Faktor pendukung dan penghambat. di antaranya kemampuan yang dimiliki oleh aparatur desa, pendukung desa dan keaktifan masyarakatnya. Adapun faktor penghambat yaitu tingkat akurasi data yang banyak yang kurang valid dan ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur pembuatan E-KTP.

Berdasarkan teori pelayanan publik yang diperkuat dengan kebijakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Kenyamanan. Dengan adanya kebijakan tersebut di seluruh Indonesia melayani masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip yang sudah ditetapkan. Sehingga jika prinsip tersebut sudah berjalan secara keseluruhan maka dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang baik.

Kebijakan tersebut diperkuat oleh

Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan pelayanan publik dengan kebijakan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo Pasal 1 No 10 yang berisi Instansi Pelaksana atau Satuan Kerja Urusan Administrasi Kependudukan adalah perangkat pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya kebijakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik dalam melayani masyarakat dengan meningkatkan kinerja aparatur negara, memberikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat, memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya kepengurusan administrasi kependudukan.

Pelayanan dari Dinas Kependudukan Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik, namun pemahaman masyarakat penerima layanan perlu untuk ditingkatkan dengan pemberian informasi yang jelas (Rahmadanik, 2021). Peningkatan informasi tersebut bisa dilakukan dengan berbagai cara dan mengandalkan pegawai dinas untuk menjadi ujung tombak. Pada masa pandemi ini, banyak sekali permasalahan pelayanan publik

pengurusan dokumen kependudukan seperti proses yang berbeda dengan masa normal dan berbagai pembatasan lainnya (Sasmito, Larasati and Dema, 2020).

Pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo terus mengalami kenaikan. Namun dapat dilihat di lapangan banyak sekali keluhan masyarakat, mulai dari jumlah antrian, persyaratan, proses pembuatan, dll. Dengan rumitnya pelayanan publik banyak sekali masyarakat yang lebih memilih meminta bantuan orang lain untuk mengurus akta kelahiran. Karena menurut masyarakat lebih baik mengeluarkan uang daripada gratis karena gratis idealnya dengan kata rumit. Namun keadaan seperti ini dapat diantisipasi dengan sosialisasi dengan pihak pemerintah desa/kelurahan dan pihak pemerintahan kecamatan karena sebelum melakukan pembuatan akta kelahiran masyarakat harus mengurus dokumen yang berkepentingan kepada desa/ kelurahan atau kecamatan agar masyarakat tidak merasa kebingungan atau kesusahan untuk melakukan pembuatan akta kelahiran. Sehingga dapat di fokuskan penelitian ini dalam meningkatkan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran yang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian ini di pilih karena menyajikan data yang sesuai dengan kejadian dilapangan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif bertujuan untuk melihat pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.

Dengan adanya prinsip-prinsip pelayanan publik dapat melihat penerapan yang ada dalam pelayanan publik pembuatan akta kelahiran. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan terhadap penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti akan membatasi fokus penelitian dengan menggunakan 3 prinsip diantaranya Kelengkapan sarana dan prasarana, Ketepatan waktu dan Tanggung Jawab.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder untuk menguatkan hasil penelitian dimana data primer diambil dari wawancara seksi kelahiran Dispendukcapil Kab. Sidoarjo, petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran, dan masyarakat yang membuat akta kelahiran. Sedangkan data sekunder, peneliti menggunakan data yang diperoleh dari literatur, dokumen, tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media dan laporan penelitian yang ada keterkaitannya dengan permasalahan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Kepemenpan No. 63 Tahun 2003 diantaranya, Kelengkapan sarana dan prasarana, ketepatan waktu, Tanggung Jawab, serta dalam kemudahan akses yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

1) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasana yang diberikan kepada masyarakat berupa nomor antrian, formulir akta kelahiran, papan informasi & brosur, ruang tunggu. Namun dalam ketersediaan tersebut masih saja dianggap belum memadai sebab jumlah antrian tidak sebanding dengan masyarakat yang mengurus akta kelahiran sehingga masih banyak masyarakat yang kecewa ketika tidak mendapatkan nomor antrian. Begitu juga formulir akta kelahiran yang harus di tanda tangani dan di stempel oleh lurah/kepala desa membuat masyarakat harus kembali lagi ke desa yang membuat pemikiran masyarakat menjadi rumit. Papan informasi & brosur sudah dinyatakan memadai sebab masyarakat sudah bisa mengetahui prosedur dan persyaratan jika akan membuat akta kelahiran. Ruang tunggu yang diberikan dikatakan kurang memadai sebab jumlah ketersediaan kursi dengan jumlah

pengunjung tidak sesuai dan ruang tunggu pun hanya ada kursi tidak ada meja untuk mengisi formulir akta kelahiran. Fasilitas harus tersedia dengan baik untuk menciptakan kenyamanan bagi pengguna (Nisa *et al.*, 2017).

Pelayanan publik harus didukung dengan fasilitas yang memadai (Ervany and Romi, 2018). Kurangnya berbagai aspek sarana dan prasarana dalam memberikan layanan perlu untuk dilakukan evaluasi rutin agar mendapatkan kondisi yang ada dilapangan. Selain itu, Ramingwong & Manopiniwes (2019) menjelaskan bahwa untuk menjawab perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat, organisasi publik dapat menciptakan sistem dalam menjalankan proses bisnisnya. Sehingga, masih banyak yang perlu untuk ditingkatkan dan diperbaiki dari sarana dan prasarana pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dari aspek fisik dan non fisik.

2) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam proses pembuatan akta kelahiran. Dalam pembuatan akta kelahiran umur 0-4 Tahun pembuatannya sehari selesai namun orang tua sendiri yang mengurus. Apabila orang lain maka 14 hari kerja,

hal ini berlaku juga untuk umur 4 tahun dst. Untuk yang sehari jadi merupakan program SALAM 30 MENIT artinya akta kelahiran akan selesai dalam 30 menit, namun dalam kenyataan yang ada di lapangan tidak sesuai karena waktu selesai bisa menjadi 2 jam dari berkas masuk. Sedangkan untuk yang 14 hari kerja terkadang juga tidak sesuai dikarenakan pending yang dalam artian berkas yang ada terdapat kekurangan atau ketidakcocokan antara dokumen pendukung sehingga pengerjaan akta kelahiran bisa mundur 2-3 hari kerja. Ini membuat masyarakat kecewa akan kinerja para pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo. Masyarakat beranggapan kinerja pegawai lambat dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

Kendala pemantauan berkas ajuan menjadi catatan dari kondisi yang diuraikan tersebut di atas. Lokasi dan proses dokumen yang diketahui oleh pengguna layanan akan memberikan kemudahan dalam memantau ketepatan waktu (Suryantoro and Kusdyana, 2020). Selain itu, dengan permasalahan tersebut dapat menggambarkan ketidaksesuaian dengan SOP layanan. SOP yang ditawarkan kepada masyarakat harusnya sama dengan atau lebih cepat dari proses yang dilakukan. Sehingga, dengan

ketidaksesuaian waktu tersebut harus menjadi catatan perbaikan layanan dari SOP, pelaksanaan, dan pelaksanaannya sendiri.

3) Tanggung Jawab

Aspek tanggung jawab dalam pembuatan akta kelahiran dimulai tingkat Desa, Kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo dengan hasil layanan yang berbeda-beda masyarakat. Tingkat Desa dan Kecamatan memberikan pelayanan terhadap persyaratan pembuatan akta kelahiran, seperti Formulir akta kelahiran, Kartu Keluarga dan E-KTP. Sedangkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo berkewajiban untuk memproses pengajuan pembuatan akta kelahiran yang persyaratannya lengkap. Perbedaan produk layanan di setiap tingkatan membutuhkan sistem baru yang lebih baik dan lebih memuaskan, apalagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang mendorong revolusi sistem kerja organisasi publik (Sasmito, Larasati and Dema, 2020). Hirarki proses layanan ini tidak jarang mendaji kendala bagi masyarakat, seperti ketersediaan formulir dan keberadaan dari dokumen yang diajukan. Pentingnya digitalisasi pelayanan publik akan mempermudah proses layanan kependudukan itu sendiri

(Kusbandrijo, 2020). Peningkatan aspek tanggung jawab ini bisa dilakukan dengan pembuatan sistem pelayanan dengan mengadopsi teknologi. Kewenangan pelayanan tetap melekat dan bisa berubah bentuk sesuai dengan sistem, sehingga efektifitas tetap tercapai dan efisiensi lebih baik dalam berbagai hal.

4) Kemudahan Akses

Kemudahan akses menjadi kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam memberikan layanan (Hariyoko, Biadi and Susiantoro, 2021). Sebagai salah satu komponen dalam pelayanan publik, kemudahan akses wajib dimiliki oleh setiap penyedia layanan. Dalam layanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil sendiri sudah disediakan akses *online* dan *offline*. Proses pengurusan yang dilakukan sama, namun medianya yang berbeda. Harapan dengan adanya sistem *online* menurut Rahmanik (2021) perlu untuk ditingkatkan proses sosialisasinya dan respon dari pemberi layanan untuk memberikan. Komunikasi adalah hal penting yang perlu ditingkatkan dalam pemberian layanan publik (Yayat, 2017). Akses informasi masih perlu dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan layanan publik. Upaya dalam menciptakan kemudahan akses ini akan sangat didukung pula dengan kinerja dari ASN dan juga sistem yang perlu di pantau terus untuk menciptakan layanan publik yang memuaskan masyarakat (Kusbandrijo, 2020). Sehingga, aspek kemudahan akses hanya dapat berjalan dengan dipenuhinya berbagai komponen pendukung seperti sistem, kinerja, dan pelaksana layanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang di dapat oleh peneliti pada saat melakukan observasi melalui wawancara terhadap seksi kelahiran, petugas pelayanan, dan masyarakat sekaligus menjadi narasumber. Dalam menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang belum memadai yang tidak sesuai dengan masyarakat yang ada di Kabupaten Sidoarjo, sistem elektronik hanya berupa nomor antrian tidak untuk pemenuhan berkas pembuatan akta kelahiran. Nomor antriannya pun tidak sesuai dengan jumlah pengurus akta kelahiran. Ketepatan waktu dalam pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan SOP yang

berlaku dimana di dalam SOP pembuatan akta kelahiran 1 jam 30 menit. Namun dalam kenyataannya, Program SALAM 30 Menit dan yang 14 hari kerja, tidak sesuai ketentuan. Sehingga memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tidak pasti. Tanggung jawab yang ada dalam pembuatan akta kelahiran adalah pemerintahan desa, kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo. Namun dalam penelitian ini lebih di fokuskan pada pemerintahan desa, sebab desa wajib memberikan formulir akta kelahiran, tanda tangan dan stempel lurah/desa. Pemerintah desa juga harus memahami dan mengerti cara mengurus akta kelahiran terkait dokumen yang akan diajukan. Seperti memberitahukan kepada masyarakat cara pengisian yang benar sesuai dengan dokumen pendukung. Sehingga tidak ada kesalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Dalam kenyataan yang ada di lapangan pemerintah desa tidak memberikan formulir akta kelahiran.

Secara lebih rinci sebagai berikut simpulan yang dibuat dan sedikit saran yang dapat diberikan sesuai dengan simpulan yang ada sebagai berikut:

1. Permasalahan keterbatasan nomor antrian dalam pembuatan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo dapat melakukan optimalisasi layanan di tingkat kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu untuk datang. Masyarakat cukup mendatangi kecamatan yang sebelumnya sudah bekerja sama dengan kecamatan untuk tanggal pelaksanaannya.
2. Permasalahan waktu pembuatan akta kelahiran yang tidak berjalan sesuai SOP yang ditetapkan dapat dilakukan dengan perbaikan pelaksanaan SOP dan evaluasi pelaksanaannya.
3. Permasalahan penyediaan formulir akta kelahiran masih belum diselesaikan, kebutuhan akan ketersediaan form ini bisa diperbaiki dengan menggandeng desa, sehingga sampai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Sidoarjo warga bisa langsung menyerahkan dokumen yang dibutuhkan dan mengurus pelayanan.
4. Permasalahan akses perlu diperbaiki dengan melakukan sosialisasi pada masyarakat melalui berbagai media, sehingga memberikan masyarakat informasi layanan yang akan diperoleh melalui media, proses, waktu, dan lain-lain dari Dinas Kependudukan dan Catantan Sipil Kabupaten SIdoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2005) *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ervany, C. D. and Romi, M. N. (2018) 'PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM E-KTP DI TINGKAT PEMERINTAHAN DESA', *JISIP*, 7(1), p. 88. doi: 10.33366/JISIP.V7I1.1449.
- Dwiyanto, A. (2005) *Mewujudkan Good*

- Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ervany, C. D. and Romi, M. N. (2018) 'PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM E-KTP DI TINGKAT PEMERINTAHAN DESA', *JISIP*, 7(1), p. 88. doi: 10.33366/JISIP.V7I1.1449.
- Hariyoko, Y., Biadi, E. P. and Susiantoro, A. (2021) 'Pengembangan Objek Wisata Kabupaten Mojokerto Dengan Pendekatan Collaborative Governance (Studi Kasus Pemandian Air Panas Pacet)', *GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 11(1).
- Kusbandrijo, B. (2020) 'Pelaksanaan Paten Di Kabupaten Tuban', *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2). doi: 10.30996/JPAP.V6I2.4295.
- MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA REPUBLIK INDONESIA (2003) *KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR: 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK*. MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA REPUBLIK INDONESIA.
- Nisa, L. S. *et al.* (2017) 'Pemetaan Fasilitas Kesehatan Pada Puskesmas di Kalimantan Selatan', *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 12(2), pp. 219–229.
- Rahmadanik, D. (2021) 'Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19', *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), pp. 11–18. doi: 10.33005/jdg.v11i1.2480.
- Ramingwong, S. and Manopiniwes, W. (2019) 'Supportment for organization and management competences of ASEAN community and European Union toward Industry 4.0', *International Journal of ADVANCED AND APPLIED SCIENCES*, 6(3), pp. 96–101. doi: 10.21833/ijaas.2019.03.014.
- Sasmito, C., Larasati, D. C. and Dema, A. M. (2020) 'MANAJEMEN PELAYANAN KTP-ELDI ERA PANDEMI COVID-19', *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2). doi: 10.33005/jdg.v10i2.2343.
- Sidoarjo, P. K. (2015) *PERATURAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO NOMOR 2 TAHUN 2015 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SIDOARJO*.
- Suryantoro, B. and Kusdyana, Y. (2020) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA', *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), pp. 223–229.
- Yayat, R. (2017) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI(2), pp. 56–65. Available at: <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSIFULL.pdf>.