

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
(SUATU STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BOJONEGORO)**

Oleh :

Ida Swasanti

DOSEN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JL. Lettu Suyitno No.2 Desa Kalirejo Kec.Bojonegoro

Email : swasanti.ida@yahoo.com

Abstract

Indonesian nation-building requires a router generation in this particular child who will replace the older generation. The government is responsible to guarantee the protection of children's rights for the future mareka. Children as the nation's future is the most valuable asset for the continued development, children have rights and obligations which are protected by law, Act No. 23 of 2002 on the Protection of the Child, Article 21 states " the State and the government is obliged and responsible to respect and guarantee human rights every child regardless of race, religion, race, class, gender, ethnicity, culture and language, the legal status of the child, the child's birth order, and physical and / or mental "

Guarantees for the legal status of children (legitimate), one of them is very important birth certificates granted by the State. as proof of the legal heirs and to obtain a definite position as Indonesian citizens. Although the birth certificate is very important, but in reality there are many terjafdi delay in possession of a birth certificate.

Keyword: Quality of care, birth certificate

ABSTRACT

Pembangunan bangsa Indonesia memerlukan generasi-generasi penerus dalam hal ini khususnya anak yang akan menggantikan generasi yang tua. Pemerintah bertanggung jawab memberikan jaminan perlindungan atas hak-hak anak demi masa depan mereka. Anak sebagai penerus bangsa merupakan asset paling berharga untuk melanjutkan pembangunan, anak mempunyai hak dan kewajiban yang dilindungi oleh hukum, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, Pasal 21 menyatakan "Negara dan pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menghormati dan menjamin hak asasi setiap anak tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, etnik, budaya dan bahasa, status hukum anak, urutan kelahiran anak, dan kondisi fisik dan/atau mental"

Pemberian jaminan terhadap status hukum anak (anak sah), salah satunya adalah dengan kepemilikan akta kelahiran sangat penting diberikan oleh Negara. sebagai bukti ahli waris yang sah serta memperoleh kedudukan yang pasti sebagai Warga Negara Indonesia. Meski akta kelahiran sangat pentingnya, tetapi dalam kenyataan yang ada, banyak terjafdi keterlambatan dalam kepemilikan akta kelahiran.

Keyword: *Kualitas pelayanan, Akta kelahiran*

PENDAHULUAN

Berdasarkan KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan warga masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Akta Kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang,

maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu. Dari isi akta kelahiran tersebut, maka akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut: Data Lahir, Tanggal, bulan dan tahun terbit akta, dan tanda tangan pejabat yang berwenang.

Akta kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran dicatat dan disimpan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Lembaga Catatan Sipil merupakan lembaga yang bertujuan untuk memungkinkan pencatatan yang selengkap-lengkapnyanya dan oleh karenanya memberikan kepastian sebenar-benarnya tentang kejadian atau peristiwa. Semua kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa tersebut dibukukan sehingga baik yang bersangkutan sendiri maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti tentang kejadian-kejadian tersebut, karena mungkin juga ada orang ketiga mempunyai kepentingan untuk mengetahui tentang perkawinan, kelahiran, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, kematian dan pergantian nama.

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada Bab I Pendahuluan, maka jenis penelitian yang dipergunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif (*decriptive research*), “adalah jenis penelitian yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial (Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1990). Sedangkan Sugiyono memberikan pengertian penelitian deskriptif, adalah “penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain” (Sugiyono, 1994 : h. 6).

Mengacu pada uraian tersebut dapat dikatakan bahwa, pada penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberi gambaran sistematis tentang kenyataan dan karakteristik dari suatu populasi atau suatu bidang secara faktual dan akurat pada suatu momen tertentu.

Di dalam penelitian ini, yang ditetapkan menjadi populasi adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pembuatan akte kelahiran.

Teknik pengambilan sampel mengacu pada suatu pendapat, bahwa “tentang prosentase besarnya sampel yang harus diambil dalam suatu penelitian, tidak ada pedoman yang mutlak”. (Soetrisno Hadi, 1984 : h. 73). Pendapat lain menyatakan, “apabila jumlahnya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 15 %, atau 20 % sampai 25 % atau lebih” (Suharsimi, 1986 : h. 107).

Mengingat keterbatasan waktu, biaya dan tenaga serta kondisi masyarakat yang cenderung homogen, maka pengambilan sampel mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 diambil 150 orang secara acak (random) sebagai sampel responden. Teknik pengambilan sampel demikian dalam metode penelitian

dinamakan *Proportional random sampling*. Dimana sampel dikelompokkan terlebih dahulu yakni berdasarkan desa kemudian masing-masing orang dalam satu desa mempunyai kesempatan sama diambil secara acak (random).

Semua metode penulis gunakan (baik observasi, interview maupun dokumentasi) sekaligus, utamanya adalah dokumentasi. Disamping menerapkan metode dokumentasi maka sekaligus digunakan metode onterview. Gunanya adalah untuk memperjelas dokumen yang dicatat, sehingga akan lebih lengkap. Semua data yang dibutuhkan, baik pokok maupun pendukung, dicatat semua. Semua responden ditemui, diwawancarai dan sekaligus dimintai data yang dibutuhkan. Tentu saja ini tidak cukup waktu satu dua kali, melainkan berkali-kali, sesuai kesediaan waktu, kesediaan responden, atau sesuai dengan situasi dan kondisi penulis sendiri dan responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pelayanan Akte Kelahiran

Berdasarkan hasil penelitian dari jawaban responden menunjukkan bahwa prosedur pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sangat mudah dan tidak berbelit-belit.

Dalam pemberian pelayanan pembuatan akte kelahiran, memang tidak ditemui adanya prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Selama tercatat membawa persyaratan pembuatan akte kelahiran, maka secara otomatis akan menerima layanan. Yang menjadi permasalahan adalah sering kali adanya masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan pembuatan akte kelahiran dikarenakan adanya persyaratan yang kurang, sehingga dikembalikan oleh petugas. Hal inilah yang dianggap oleh sebagian masyarakat di kabupaten Bojonegoro yang menyimpulkan prosedur pelayanan akte kelahiran berbelit-belit.

Persyaratan Pelayanan Akte Kelahiran.

Persyaratan pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan akte kelahiran sudah tersosialisasikan dengan baik di masyarakat. Seringkali masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akte kelahiran sudah mendapatkan penjelasan tentang persyaratan pengurusan akte kelahiran dari kepala desa dan perangkat desa pada saat mengurus surat kenal lahir di desa.

Hasil jawaban responden diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan sudah sangat baik.

Waktu penyelesaian Akte Kelahiran.

Waktu pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sudah tepat waktu. Kemudian ada responden yang memberikan jawaban tentang waktu pelayanan akte kelahiran kadang tepat waktu, hal ini disebabkan pada saat mengurus akte kelahiran di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil pada saat itu begitu banyak masyarakat yang butuh pelayanan, sehingga pelayanan akte kelahiran menjadi agak tertunda.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akte kelahiran dilihat dari waktu pelayanan sudah baik, karena waktu pelayanan akte kelahiran sudah sesuai dengan jam kerja kantor dan waktu penyelesaian pengurusan akte kelahiran sudah sesuai dengan yang ditentukan.

Biaya pelayanan Akte Kelahiran

Biaya pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sudah sangat wajar.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akte kelahiran

dilihat dari biaya pelayanan sudah wajar atau sesuai. Mengenai biaya pelayanan sudah disosialisasikan kepada para masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan akte kelahiran, sehingga sudah ada kepastian biaya dan pegawai tidak dapat melakukan pungutan tambahan selain biaya yang telah ditetapkan.

Kemampuan petugas pemberi pelayanan akte kelahiran.

Berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa kemampuan petugas pemberi pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sudah sangat mampu. Prinsip efisiensi dan efektifitas dalam memberikan pelayanan akte kelahiran ternyata benar-benar digunakan oleh pegawai bagian kelahiran. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pengumuman kepada para masyarakat yang ingin mendapatkan layanan untuk menyiapkan persyaratan dan biaya sesuai dengan harga yang telah ditentukan.

SIMPULAN

Berdasarkan data dan informasi hasil penelitian tentang Kualitas pelayanan akte kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, maka dapat disimpulkan bahwa (1). Kualitas pelayanan akte kelahiran dilihat dari Prosedur pelayanan akte kelahiran sudah sangat baik, karena prosedur untuk mendapatkan layanan akte kelahiran sangat mudah dan tidak berbelit – belit. (2). Kualitas pelayanan akte kelahiran dilihat dari persyaratan pelayanan sudah baik, karena persyaratan pelayanan sudah tersosialisasi sampai ke tingkat desa sehingga pada saat masyarakat akan mengurus akte kelahiran sudah mendapatkan penjelasan persyaratan dari kepala desa atau perangkat desa.

Kualitas pelayanan akte kelahiran dilihat dari waktu penyelesaian akte kelahiran sudah cukup baik.

Kualitas pelayanan akte kelahiran dilihat dari biaya pelayanan akte kelahiran sudah baik, karena sudah tidak ada pungutan tambahan selain dari biaya yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan akte kelahiran dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Kualitas pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bojonegoro sudah sangat baik.

Beberapa kesimpulan hasil penelitian di atas, ternyata masih terdapat beberapa hal yang dapat ditindaklanjuti sebagai suatu saran guna lebih meningkatkan lagi pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai berikut: (1). Kepada masyarakat di luar Kecamatan Bojonegoro untuk mengurus sendiri akte kelahirannya, jangan membiasakan diri menggunakan jalan pintas serta menciptakan ruang lahirnya koruptor baru. (2). Perlu ada prioritas untuk pengguna layanan yang berdomisi di luar kecamatan Bojonegoro, agar pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro tidak lebih dari 1 hari.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama sarana kerja pegawai, seperti komputer dan printer.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2009

Irawan H., *Indonesian Customer Satisfaction*, PT. Elek Media Komputindo, Jakarta, 2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Koentjoroningrat, *Metode-metode Penelitian masyarakat*, Gramedia, Jakarta, 1083

Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Bojonegoro.

Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi perangkat daerah

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, PT Bina Aksara, Jakarta, 2006

Sinambela dkk, *Teori Administrasi Publik* PT. Elek Media Komputindo, Jakarta, 2008.

Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1997.

Syaifudin Ashar, *Metode Penelitian ed.1 cet. 1*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administarsi Kependudukan

Yeremias, T *Keban Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta, 2004.