

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN, AKTA PERKAWINAN, DAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG*

Hendrik Toda¹, Made N. D. Andayana² dan Fridel E. R. Lango³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik akta kelahiran, akta perkawinan, dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Metode yang digunakan adalah kualitatif di mana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan adalah wawancara dengan informan yang berpotensi untuk memberikan informasi terkait dengan hal yang diteliti, juga metode observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik akta kelahiran, akta perkawinan, dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dilihat dari 5 fokus yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan, kemudahan mendapat pelayanan, dan kenyamanan pengguna layanan ternyata belum cukup baik. Karena masih adanya sikap acuh tak acuh dari pegawai, kurangnya ketelitian pegawai dan masyarakat saat melakukan pemberkasan, dan kapasitas ruang pelayanan yang kurang memadai.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian.

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Peningkatan kualitas pelayanan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. (Kuswati, 2017)

Satu hal yang diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan

¹ Artikel ini merupakan hasil penelitian kedua dosen dan mahasiswa Jurusan Ilmu Adm. Negara FISIP Univ. Nusa Cendana

² Penulis Pertama dan Kedua adalah Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Univ. Nusa Cendana

³ Penulis Ketiga adalah Mahasiswa Semester XI Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Univ. Nusa Cendana

semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. (Kuswati, 2017)

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang telah dirubah menjadi UU No. 23 Tahun 2014 di mana Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: a). tata cara pelayanan, b). rendahnya pendidikan aparatus, c). disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tata cara pelayanan publik

masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparatus juga merupakan salah satu faktor penyebab buruk kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparatus sangat memengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan. (Gidion, 2017)

Esensi keberadaan pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakikatnya pemerintah adalah “*public servant*” pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi juga untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan professional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat. (Santy, 2011)

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial di mana hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar. Sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian

sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. (Santy, 2011)

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah pada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis dibidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan, memperhatikan arti penting data kependudukan maka kegiatan registrasi penduduk ini erat kaitannya dengan penerbitan Akta catatan sipil. Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta perkawinan dan akta kematian merupakan bagian dari pelayanan publik, akta merupakan salah satu dokumenter penting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang. Setiap orang harus mempunyai akta sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara. (Santy, 2011)

Dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Oleh karena itu penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah merupakan hal yang sangat penting baik bagi pemerintah maupun bagi warga negara itu sendiri. Sistem administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktifitas untuk menata dan

menertibkan dokumen dan data kependudukan, melalui pencatatan kependudukan, pengelolaan informasi kependudukan dan pendayagunaan database kependudukan baik bagi proses pelayanan masyarakat (publik) maupun bagi program-program pembangunan. (Yowan, et al, 2015)

Penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan kualitas yang baik sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Jika kualitas dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melebihi harapan masyarakat yang mendapatkan layanan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan bermutu. Tetapi jika kualitas pelayanan diberikan kurang/tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk atau tidak baik. (Yowan et al, 2015)

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa “Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dengan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam Kepmenpan 63/KEP/N.PAN/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Kupang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kota Kupang dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris daerah. Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya dalam membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas pembantuan.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Kupang sebagai salah satu unsur pelaksana urusan pemerintahan yang memiliki kewenangan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satunya dalam pembuatan surat akta kelahiran, akta perkawinan dan akta kematian. Dapat dikatakan pembuatan Akta ini merupakan pelayanan Pemerintah kepada masyarakat dalam Pendataan Kependudukan sebagai warga negara. Akta merupakan unsur penting dalam administrasi pemerintah dan masyarakat karena merupakan legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai masyarakat yang berkependudukan di Kota Kupang.

Tabel 1. Data Pembuatan Akta Tahun 2017-2019

No	Jenis Akta	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Jumlah Jiwa
1.	Akta Kelahiran	-	69.216	92.805	129.889
2.	Akta Perkawinan	1.656	34.782	28573	16.690
3.	Akta Kematian	-	-	10.516	11.259

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang 2020

**Tabel 2 Jumlah Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Kupang**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekretariat	21
3.	Pendaftaran Penduduk	24
4.	Pencatatan Sipil	19
5.	Pengolahan Informasi Administrasi Penduduk	6
6.	Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	6
Total		77

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang 2019-2020

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua masyarakat serta berperan penting dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu.

Tabel 3 Jumlah Sarana Pelayanan Akta Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

No.	Jenis Akta	Jenis Barang	Jumlah
1.	Akta Kelahiran	2 Komputer dan 2 Printer	4
2.	Akta Perkawinan	2 Komputer dan 2 Printer	4
3.	Akta Kematian	2 Komputer dan 2 Printer	4
Total			12

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang 2019-2020

Terkait dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mengenai pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan dan akta kematian terdapat permasalahan yang timbul didalamnya, masalah tersebut ialah prosedur pembuatan yang berbelit-belit seperti masyarakat harus mengisi formulir dan melengkapi persyaratan lainnya yang sangat banyak kemudian formulir tersebut harus ditanda tangani oleh lurah dan camat yang membuat masyarakat harus bolak-balik ke kantor lurah, kantor camat dan dispenduk sehingga memakan waktu yang cukup lama. Dalam pengurusan pelayanan pembuatan akta masih kurangnya akses informasi bagi masyarakat sehingga segala sesuatunya menjadi lambat, masih adanya nepotisme yang terjadi serta sarana dan prasarana yang diberikan masih kurang efektif dan efisien dalam membantu pelayanan yang berakibat buruk bagi kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang masih belum efektif dan efisien.

Masalah tersebut terjadi karena peralatan seperti printer dan alat pencetak akta yang masih kurang, kurangnya pegawai sehingga terjadinya beban kerja, dan adanya nepotisme sehingga selalu mendahulukan kepentingan kenalan/kerabat/keluarga daripada kepentingan masyarakat umum. Hal ini merupakan hal yang tidak seharusnya terjadi mengingat bahwa layanan akta kelahiran, akta perkawinan dan akta kematian merupakan layanan yang sangat penting bagi masyarakat dan perlu disadari bahwa layanan jenis ini tidak akan berkurang intensitas atau jumlah pelanggannya karena setiap tahun, setiap bulan bahkan setiap hari akan ada saja masyarakat yang lahir, menikah dan meninggal yang menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk dapat memberikan layanan pembuatan Akta bagi masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan masalah diatas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh dengan mengadakan penelitian dengan merumuskan judul Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan

Akta Kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sianipar (2000:7) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Selanjutnya Kotler juga mengatakan pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Bloemer et al, 1998 dalam Karsono:2007). Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) menyatakan bahwa: “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) menyatakan bahwa: “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Ziehaml dan Bitner (2002:40) mendefinisikan kualitas pelayanan (Jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lebih lanjut lagi Zeithaml

(2003:85) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan befokus pada evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan yang spesifik tentang pelayanan. Dan juga bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, Menurut Wyckop (dalam Tjiptono, 2005:260), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah kepada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa dari suatu organisasi kalau tidak demikian, bagaimanapun performa dari suatu organisasi kalau tidak sesuai dengan keinginan publik/pelanggan atau tidak memuaskan, maka citra kinerja organisasi tersebut akan tetap dinilai tidak bagus. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan agar kinerja organisasi tersebut “*service*” juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Konsep pengukuran kualitas atau *service quality (servqual)* ini asal mulanya dari dunia bisnis, walaupun kemudian tidak sedikit diadopsi organisasi publik. Salah satu teori tentang *servqual* yang banyak dikenal adalah *servquel* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam pasolong 2013:135). Menurut Zeithaml, keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider*

(penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pertanyaan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dilakukan bersamaan dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

b. Karakteristik Pelayanan

Terkait dengan defenisi pelayanan menurut beberapa para ahli diatas sera Kepuasan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, agar dapat memenuhi serta menjawab kebutuhan dan keinginan konsumen baik dalam bentuk barang ataupun jasa, maka organisasi pemberi layanan haruslah memiliki karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Produser pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
3. Pemberi pelayanan diusahakan agar efektifitas dan efesien.
4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi.
6. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan motto “*costumer is king*

and costumer is always right” Nisjar, 1997 (dalam Sedarmayanti 2009:244).

Menurut Tjiptono (2012:28) layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. **Tidak Berwujud (Intangibility)**
Layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indera; maka jasa/ layanan justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/ layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa bersifat *intangible*, artinya layanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen layanan tidak dapat menilai hasil dari sebuah layanan sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.
2. **Bervariasi (Heterogeneity)** Layanan bersifat varibel atau heterogen karena merupakan non-standardized output, artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana layanan tersebut dihasilkan. Terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas layanan, yaitu: (1) kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian layanan; (2) moral/ motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; serta (3) beban kerja perusahaan.
3. **Tidak Terpisahkan (Inseparability)** Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru

dikonsumsi. Sedangkan layanan umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari layanan bersangkutan.

c. **Kriteria Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012:28) dalam bukunya “*Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*” dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan , antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Menurut Moenir (dalam Tangkilisan 2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Kenampakan fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
2. Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
4. Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
6. Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan (*Security*); apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.

8. Akses (*Access*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
9. Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
10. Pengertian (*Understanding the customer*) mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Hardiansyah (2011:52). Menurutnya, dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari:

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. *Eficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. *Efectiveness* atau efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi.
4. *Equity* atau ketidakadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan

akan dengan memperhatikan aspek-aspek kemerataan.

Sementara menurut Lenvinne dalam Hardiansyah (2011:53) dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness*, *responsibility*, & *accountability*.

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
2. *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz dalam Hardiansyah (2011:51) Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketetapan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas;
3. Kesopanan dan keramahan;
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan saran pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;

7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas pembantuan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan skebjakan daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Pelaksanaan kebijakan daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Pelaksanaan administrasi dinas daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan memberi gambaran mengenai situasi yang terjadi dengan menggunakan analisis kualitatif. Satori dan Komariah (2012) menjelaskan bahwa penelitian Kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh situasi yang alamiah. Jenis metode penelitian kualitatif ini menggunakan data yang akan diambil melalui wawancara mendalam, observasi lapangan dan menggunakan data sekunder.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif adalah suatu bentuk menerangkan hasil penelitian yang bersifat memaparkan yang sejelas-jelasnya tentang apa yang diperoleh dilapangan dengan cara peneliti melukiskan, memaparkan dan menyusun suatu keadaan secara sistematis sesuai dengan teori yang ada untuk menarik kesimpulan dalam upaya pemecahan masalah.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yaitu Jalan Timor Raya No. 054 Pasir Panjang, Kecamatan Kota Kota Kupang.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dalam pelaksanaannya penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu cara penentuan informan yang ditetapkan secara

sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu.

Peneliti menentukan informan penelitian dalam penelitian ini berjumlah Sebelas orang, antara lain:

Tabel 4 Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil	1 orang
2.	Staf Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	2 orang
3.	Staf bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	2 orang
4.	Masyarakat	6 orang
Total		10 orang

4. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan dengan menggunakan wawancara mendalam (*indepth interview*) di lapangan maupun pengamatan secara langsung pada responden tentang informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui literatur, termasuk dokumen serta instansi pemerintahan setempat dan instansi-instansi terkait yang relevan dengan penelitian, seperti buku, laporan penelitian dan juga internet.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara mendalam (*indepth interview*) merupakan suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan cara terbuka dimana informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

- b. Observasi lapangan yaitu pengamatan langsung terhadap objek dan situasi di lokasi penelitian agar memperoleh gambaran nyata tentang masalah yang diteliti guna mendapatkan data dan informasi yang akurat lewat wawancara mendalam yang dilakukan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu analisis data Deskriptif-Kualitatif yang dilakukan untuk memahami tanggapan informan dalam menarik suatu pernyataan yang mendukung dari pemahaman atas keadaan sebenarnya, kemudian dibuatkan pembahasan dan penyimpulan atas data hasil penelitian yang dinyatakan dengan tulisan, kata-kata atau kalimat. Dalam hal ini data yang dikumpulkan, diurutkan dan diorganisir kemudian dikategorikan (klasifikasi) berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya dengan menghubungkan fakta kemudian mendeskripsikan atau menjelaskan fakta yang ada untuk mencapai suatu kesimpulan akhir atau temuan penelitian.

HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Kematian di Disdukcapil

Dalam pembahasan ini, akan dideskripsikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta perkawinan dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yang diambil berdasarkan wawancara dan observasi yang mengandung lima fokus menurut Tjiptono (2012:22) yaitu: Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi Pelayanan, Sopan santun dan keramahan, Kemudahan mendapat pelayanan, dan Kenyamanan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan, kualitas pelayanan yang ada di Disdukcapil masih belum baik. Hal tersebut dianalisis dengan menggunakan lima fokus dari Tjiptono yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan dalam pembuatan Akta

Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas pelayanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah kemampuan melakukan pelayanan yang cepat dan tepat serta penyelenggaraan prosedur pelayanan yang baik. Ketepatan waktu pelayanan sejatinya merupakan bentuk dari kualitas pelayanan yang berimplikasi pada kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. Dengan adanya ketepatan waktu dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan pengurusan

pembuatan Akta dapat membentuk suatu *check and balance* dan mempermudah masyarakat dalam menjalankan prosedur yang ada.

a. Kemampuan melakukan pelayanan yang cepat dan tepat.

Kemampuan melakukan pelayanan yang cepat dan tepat dimaksud adalah waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pengerjaan hingga selesai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang harus berusaha menjelaskan hal ini kepada masyarakat mengenai transaksi maupun proses yang akan berlangsung demi menjalankan prosedur ketepatan waktu sehingga masyarakat dapat mengikuti proses tersebut dengan baik dalam pembuatan Akta.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang harus menjalankan prosedur tersebut dengan baik terhadap masyarakat sehingga transaksi maupun proses seperti persyaratan-persyaratan dalam pembuatan Akta Kelahiran, Akta perkawinan dan Akta Kematian dapat dipenuhi oleh masyarakat itu sendiri hal ini berdampak pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses pembuatan akta.”

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa dalam proses pembuatan Akta Kelahiran, Akta perkawinan dan Akta Kematian mengenai kemampuan melakukan pelayanan belum cukup cepat dan tepat karena ketika ada

masyarakat yang bertanya mengenai persyaratan masih adanya sikap acuh tak-acuh yang diberikan oleh beberapa pegawai seperti pegawai kurang memberikan respon yang baik ketika ada masyarakat yang datang bertanya mengenai persyaratan pembuatan akta ataupun waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan akta. Hal tersebut karena persyaratan sudah tertera dibagian depan kantor Disdukcapil sehingga masyarakat dapat langsung melihat dan membacanya dan masih adanya nepotisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Masyarakat pun ada yang kurang teliti karena persyaratan yang dibawa untuk diproses belum lengkap sehingga ketika akan membuat akta harus terhambat, karena masyarakat harus pulang untuk melengkapi kekurangan tersebut kemudian kembali ke disdukcapil untuk melanjutkan pembuatan akta.

b. Prosedur pelayanan yang baik

Prosedur pelayanan yang baik yang dimaksud adalah seluruh proses penyelenggaraan pelayanan dalam hal ini mencangkup persyaratan pelayanan dan alur atau tata cara dalam pembuatan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang harus dilaksanakan secara baik dan jelas kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab untuk

menyebarluaskan informasi mengenai persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi dan diikuti oleh masyarakat. Hal ini berdampak sangat besar dalam memenuhi syarat sebagai instansi yang sudah menjalankan prosedur pelayanannya dengan baik.

Adapun beberapa prosedur yang harus diperhatikan oleh masyarakat dalam pembuatan Akta, seperti melengkapi beberapa persyaratan yang dibutuhkan, memasukan data melalui loket atau *customer service* yang ada di Disdukcapil, mengikuti tahapan-tahapan dalam proses pembuatan Akta sampai pada *out-put* atau pengambilan Akta yang sudah jadi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa dalam prosedur pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Kematian mengenai prosedur pelayanan yang sudah dijalankan oleh pegawai di Disdukcapil Kota Kupang sudah baik, tetapi masih kurang efektif dan efisien. Hal tersebut dilihat dari hasil wawancara diatas menyatakan bahwa masih adanya tindakan nepotisme, dimana estimasi waktu pembuatan akta antara masyarakat yang satu dengan yang lain berbeda karena adanya kenalan yang bekerja di Disdukcapil yang dapat membantu mempercepat pembuatan akta. Masih kurangnya ketelitian dari pegawai di Disdukcapil sehingga terjadi kesalahan dalam input data seperti pengentikan nama yang mengakibatkan harus dilakukan

perbaikan data tersebut yang meperlambat proses pembuatan akta.

2. Akurasi Pelayanan Pembuatan Akta

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau tidak, berkualitas atau tidak. Hal tersebut dibuktikan dengan cara yang dilakukan pemberi layanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meminimalisir kesalahan yang terjadi ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Kupang.

a. Cara Meminimalisir Kesalahan Pelayanan Akta

Dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memproduksi jasa sesuai yang diinginkan masyarakat yang tepat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa sudah ada upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam pelayanan yang diberikan bebas dari kesalahan namun dalam kenyataannya masih terjadi kesalahan dalam pengurusan akta. Kesalahan tersebut bisa terjadi bukan hanya karena kurangnya ketelitian dari pegawai saat menginput data, tetapi juga kesalahan yang disebabkan oleh masyarakat yang juga kurang teliti dalam memenuhi syarat-syarat yang

harus dilengkapi dalam pengurusan akta.

3. Sopan Santun dan Keramahan dalam pembuatan Akta

Sopan Santun dan Keramahan merupakan sikap dan kewajiban dari seluruh anggota pelayanan publik dalam hal ini adalah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Sopan santun dan keramahan sendiri merupakan penilaian utama dalam kualitas pelayanan publik, sehingga menjadi tolak ukur kepuasan pengguna jasa pada instansi yang terkait. Dengan adanya sopan santun serta Keramahan yang baik dapat memberikan tingkat kepercayaan yang tinggi bagi masyarakat terhadap pemerintah atau pelaku Pelayanan Publik.

a. Sikap Pegawai dalam melakukan Pelayanan

Sikap pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang berhubungan dengan perilaku dan kesigapan pegawai dalam memenuhi atau merespon kebutuhan masyarakat. Sikap perilaku atau daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan.

Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa sikap pegawai

dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Kematian sudah cukup baik, tetapi terkadang respon yang diberikan oleh pegawai kurang baik dikarenakan meningkatkan volume kerja dan masyarakat yang membutuhkan layanan sangat banyak sehingga pegawai yang memberikan layanan kelelahan dan terkesan kurang memberikan pelayanan yang baik.

Hal tersebut bertolak belakang dengan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Oleh karena itu berdasarkan Kepmenpan tersebut tidak dibenarkan bahwa sikap yang kurang baik yang diberikan oleh pegawai di Disdukcapil hanya dengan alasan kelelahan atau overload pekerjaan.

b. Etika pelayanan

Dalam pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai dan disebut juga dengan “*profesional standars*” (kode etika) atau “*right rules of conduct*” (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik (Denhardt, 1988).

Dalam hal ini yang menjadi pertanyaan dasar dan fokus utama dalam etika pelayanan publik adalah,

apakah aparatur pelayanan publik telah mengambil keputusan dan perilaku yang dapat dibenarkan dari sudut pandang etika. Etika itu sendiri mencakup analisis dan penerapan konsep seperti, benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Ada juga beberapa hal yang diatur dalam beretika secara umum, seperti penampilan, sikap dan perilaku, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik dan cara bertanya.

Etika terkadang sering dilihat sebagai elemen yang kurang berkaitan dengan dunia Pelayanan Publik. Padahal, dalam literatur tentang Pelayanan Publik dan Aministrasi Publik, etika menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Hal ini sangat penting dalam melakukan penilaian Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan Akta di Disdukcapil Kota Kupang

Dari hasil penelitian dapat mengambil kesimpulan bahwa dalam Etika Pelayanan yang terjadi di Disdukcapil Kota Kupang sudah sangat baik, hanya saja dalam beberapa proses yang terjadi terkadang ada beberapa pegawai yang kurang memperhatikan unsur-unsur etika sebagai faktor penentu utama dalam penilaian Sopan Santun dan Keramahan.

Profesionalisme dirasa masih kurang namun hal tersebut tidak menjadi hambatan yang besar dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat cukup puas dengan etika pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Kemudahan Mendapat Pelayanan

Kemudahan mendapat pelayanan adalah tersediannya sumber daya manusia yang mendukung untuk melayani masyarakat, serta fasilitas pendukung yang dapat memudahkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini menjadi unsur yang sangat penting dalam menilai suatu instansi dalam menjalani proses pelayanan publik, dan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang hal ini menjadi penunjang utama dalam kualitas pelayanan dalam pembuatan Akta. Ada 2 unsur yang terlibat dalam kemudahan mendapat pelayanan:

a. Ketersediaan sumber daya manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang berkerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik dalam suatu institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Sumber daya manusia yang berkerja di unit/organisasi pelayanan publik tidak hanya dituntut keahlian dan keterampilan secara teknis dan penguasaan terhadap peraturan perundungan yang mendasarinya, akan tetapi yang lebih penting lagi diperlukan sikap mental dan perilaku yang baik, ramah dalam

melayani, jujur, cekatan dan bertanggung jawab. Mengingat masyarakat masyarakat yang dilayani tidak akan peduli terhadap apa yang menjadi kendala dan hambatan dalam berkerja, akan tetapi masyarakat hanya peduli terhadap apa yang mereka butuhkan seperti dilayani secara baik, mudah, cepat, serta murah. Hal ini pula yang menjadi pertimbangan besar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam proses pembuatan Akta.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang ketersediaan sumber daya manusia (SDM) sebenarnya masih kurang memadai untuk jumlahnya dalam mendukung pelayanan yang ada, tetapi untuk kemampuan perseorangannya sudah baik. Sehingga dalam penyelesaian proses pembuatan akta masih dapat berjalan dengan baik tanpa mengalami hambatan.

Dalam ketersediaan sumber daya manusia (SDM) masih kurang dalam jumlahnya, tetapi kinerja pegawai dalam proses pembuatan dan pengolahan Akta masih bisa teratasi untuk area Kota Kupang. Sehingga tidak mengalami kendala yang cukup serius.

Tabel 5 Jumlah Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

No	Bagian/Bidang	Jumlah
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekretariat	21
3.	Pendaftaran Penduduk	24
4.	Pencatatan Sipil	19
5.	Pengolahan Informasi Administrasi Penduduk	6
6.	Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	6
Total		77

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang 2019-2020

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia jumlahnya 77 orang, dikatakan masih kurang namun bukan menjadi kendala utama dalam melakukan proses pelayanan publik di Disdukcapil dalam pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Kematian. Hanya saja yang menjadi kendala utama adalah apabila kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu tidak begitu baik maka hal ini dapat mengakibatkan adanya hambatan dalam proses penggerjaan pembuatan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

b. Ketersediaan fasilitas pendukung

Fasilitas pendukung adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi tersebut.

Ada pula beberapa fungsi dari fasilitas pendukung, contohnya: dalam

mempercepat proses penggerjaan, meningkatkan produktivitas, memberi kualitas produk yang baik serta terjamin, ketepatan susunan dan stabilitas data, lebih mudah/sederhana dalam membantu proses penggerjaan, memberi rasa kenyamanan bagi pengguna jasa serta memberi rasa nyaman bagi pengguna jasa.

Fasilitas pendukung merupakan fasilitas yang digunakan sebagai penunjang kinerja dalam sebuah lembaga, seperti fasilitas pendukung yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang yaitu komputer, printer, pendingin ruangan (AC), kursi dan meja.

Untuk fasilitas seperti komputer dan printer sudah tersedia dan menunjang untuk proses penggerjaan akta, dan kami juga di sini berusaha untuk menambah ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer, printer dan lainnya agar dapat mengoptimalkan kinerja dari para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.”

Tabel 6 Jumlah Fasilitas Pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

No	Bagian/Bidang	Komputer/Laptop	Printer
1.	Sekretariat	5	3
2.	Pendaftaran penduduk	12	5
3.	Pencatatan sipil	8	3
4.	Pengolahan informasi administrasi penduduk	6	2
5.	Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	5	2
JUMLAH		36	15

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang 2019-2020

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung/penunjang di Disdukcapil Kota Kupang sudah sangat memadai serta tidak terjadi hambatan yg diakibatkan oleh fasilitas-fasilitas penunjang tersebut, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sendiri sedang berupaya agar dapat menambah ketersediaan fasilitas-fasilitas lainnya agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat.

5. Kenyamanan konsumen

Kenyamanan konsumen adalah bagian penting dari suatu pelayanan, terlebih dalam suatu instansi yang bergerak dalam bidang jasa. Dalam mempertahankan atau mengembangkan kepercayaan konsumen terhadap instansi/perusahaannya banyak hal atau usaha yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.

Hal ini pula yang menjadi usaha terbesar dalam pelayanan publik yang lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sebagai oknum penyelenggara pelayanan publik,

dikarenakan kenyamanan konsumen menjadi penilaian bagi masyarakat tentang tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Disdukcapil Kota Kupang.

- a. Kenyamanan ruang tempat pelayanan

Ruang pelayanan harus memberikan kenyamanan kepada pelanggan, hal yang dimaksud adalah kenyamanan dalam arsitektur ruangan yaitu bentuk/luas bangunan yang memadai untuk memberikan pelayanan, yang berikut adalah kenyamanan visual yaitu seperti penerangan yang cukup dan tampilan dari kebersihan ruangan, serta kenyamanan dalam ruang gerak yang berkaitan dengan tata letak ruangan pelayanan.

Hal-hal diatas tersebut yang menjadi tolak ukur dalam menilai tingkat kenyamanan ruang tempat pelayanan yang digunakan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa konsumen/masyarakat sebagai pengguna jasa

yang memberikan penilaian mereka terhadap tingkat kenyamanan ruangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa tingkat kenyamanan pada ruang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah baik, hanya saja beberapa masyarakat mengeluh dengan kapasitas ruangan yang kurang memadai/kecil sehingga di beberapa kesempatan apa bila masyarakat yang datang melebihi kapasitas yang ada maka hal ini dapat mengganggu proses pelayanan dengan masyarakat yang harus menunggu di luar gedung.

b. Ketersediaan akses informasi

Ketersediaan akses informasi merupakan kemudahan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan kepada pengguna jasa/masyarakat. Hal ini merupakan penjamin kepada masyarakat yang sedang dalam proses pengerjaan seperti halnya dalam pembuatan Akta yang terjadi di Disdukcapil,

Dalam ketersediaan mengakses informasi instansi yang terkait sudah harus lebih memperhatikan beberapa aspek penunjang seperti ketersediaan website atau situs, serta nomer telepon yang berkaitan dengan pemberian informasi apa bila masyarakat ingin mendapat atau mengakses informasi terkait dengan jasa yang diberikan.

Hal ini pula yang harus diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang dalam

melakukan pelayanan pembuatan Akta, agar masyarakat yang yang membutuhkan akses informasi dapat mendapatkannya dengan mudah. Berikut beberapa hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang berkaitan dengan ketersediaan akses informasi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam ketersediaan mengakses informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang tidak mengalami kendala yang cukup serius, hanya saja dengan keterangan yang saya dapat dari Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil bahwa website yang sudah ada sebenarnya sudah dapat diakses oleh masyarakat hanya saja tidak terlalu efisien dalam penggunaannya serta ditemui dalam beberapa kasus bahwa tidak semua masyarakat dapat menggunakan akses website yang ada. Tetapi dalam beberapa kesempatan juga penggunaan pesan melalui WhatsApp sudah cukup membantu serta tidak kurang juga ada beberapa masyarakat yang langsung datang ke Disdukcapil untuk memperoleh informasi yang ada.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang:

1. Ketepatan waktu pelayanan dalam pembuatan akta

Kemampuan dalam melakukan pelayanan di Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan dan akta kematian sudah cukup baik hanya saja masih belum atau kurang efektif dalam pelaksanaannya, dikarenakan dalam melayani masyarakat yang bertanya mengenai persyaratan ataupun prosedur terkadang masih adanya sikap acuh tak-acuh yang diberikan oleh beberapa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Prosedur pelayanan yang ada dalam pembuatan Akta di Disdukcapil Kota Kupang sudah baik, tapi terkadang dalam pelaksanaan dan proses pengerjaannya mengalami kendala dikarenakan terdapat tindakan Nepotisme yang dilakukan oleh beberapa pegawai kepada masyarakat, hal ini pula tidak terlepas dari kebiasaan masyarakat dalam memberi peluang atau dengan kata lain men-*treatment* beberapa pegawai sehingga menjadi kebiasaan buruk dalam proses pelayanan yang ada.

2. Akurasi Pelayanan pembuatan akta

Adanya upaya yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Kupang dalam pelayanan yang diberikan agar bebas dari kesalahan namun dalam kenyataannya masih terjadi kesalahan dalam pengurusan akta dimana terjadi bukan hanya karena kurangnya ketelitian dari pegawai saat menginput data, tetapi juga kesalahan yang disebabkan oleh masyarakat yang juga kurang teliti dalam memenuhi syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam pengurusan akta.

3. Sopan Santun dan Keramahan dalam pembuatan akta

Sikap pegawai dalam melakukan pelayanan sudah cukup baik, tetapi terkadang responsif atau interaksi dari

pegawai berkurang dengan adanya tingkat atau volume kerja yang tinggi, yang mengakibatkan kurangnya efektivitas daya tanggap serta perilaku yang kurang baik dalam melakukan pelayanan pembuatan Akta di Disdukcapil Kota Kupang.

Etika Pelayanan yang terjadi di Disdukcapil Kota Kupang sudah sangat baik, hanya saja dalam beberapa proses yang terjadi terkadang ada beberapa pegawai yang kurang memperhatikan unsur-unsur etika sebagai faktor penentu utama dalam penilaian Sopan Santun dan Keramahan.

4. Kemudahan mendapat pelayanan dalam pembuatan akta

Ketersediaan sumber daya manusia di Disdukcapil masih sangat diperlukan adanya penambahan tetapi yang menjadi hambatan adalah kemampuan perseorangan/individu dalam menangani pemasalahan yang ada atau timbul ketika proses pengerjaan pembuatan akta.

Fasilitas pendukung di Disdukcapil Kota Kupang sudah sangat memadai serta tidak terjadi hambatan yg diakibatkan oleh fasilitas-fasilitas penunjang tersebut, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sendiri berupaya untuk meningkatkan ketersediaan fasilitas demi menunjang kinerja pegawai yang ada.

5. Kenyamanan konsumen dalam pembuatan akta

Kenyamanan ruang pelayanan di Disdukcapil Kota Kupang sudah baik dengan adanya fasilitas pendukung seperti kursi dan juga pendingin ruangan atau AC, hanya saja yang menjadi kendala adalah kapasitas ruangan yang kurang memadai sehingga apabila terjadi peningkatan konsumen/masyarakat maka akan

membuat beberapa masyarakat merasa kurang nyaman.

Ketersediaan akses informasi di Disdukcapil Kota Kupang sudah baik, yang menjadi kendala kecil adalah dalam penggunaan akses informasi melalui website yang disediakan oleh Disdukcapil mengalami sedikit kendala dalam penggunaan akses oleh konsumen/masyarakat yang sudah lansia.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka beberapa saran diberikan kepada Disdukcapil Kota Kupang agar pelayanan dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Kematian yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi yaitu sebagai berikut:

1. Harus adanya tanggung jawab yang lebih dari pemberi layanan (pegawai) dalam perannya dalam melancarkan proses penggerjaan Akta serta prosedur yang ada pada Disdukcapil Kota Kupang. Dan juga harus adanya sikap tegas dari pemerintah yang mengawasi tingkat dan kualitas kinerja dari pegawai agar mengurangi peluang terjadinya tindak Nepotisme serta mendisiplinkan masyarakat dengan memperketat aturan yang ada agar tidak menjadikan Nepotisme sebagai penyakit/kebiasaan buruk yang ada pada instansi terkait, khususnya dalam proses pembuatan akta di Disdukcapil Kota Kupang.
2. Masyarakat harus lebih teliti lagi ketika melengkapi persyaratan yang diminta sebelum diberikan kepada pegawai untuk dapat diproses pembuatan aktanya. Pegawai Disdukcapil pun juga harus lebih teliti lagi agar kesalahan-kesalahan dalam pelayanan berkurang atau bahkan tidak ada.
3. Sikap pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat harus lebih responsif dan di tingkatkan lagi dengan cara lebih memperhatikan masyarakat/pengguna jasa yang membutuhkan bantuan, sehingga tidak menghambat proses atau prosedur yang ada apabila terjadi peningkatan volume kerja di Disdukcapil. Serta memperhatikan unsur-unsur etika seperti dalam cara berbicara, cara bersikap dan berpenampilan yang lebih baik.
4. Disdukcapil harus meningkatkan Sumber Daya Manusia yang ada sehingga dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan, serta lebih mengembangkan dan memperbanyak fasilitas-fasilitas yang ada demi menunjang kinerja dalam proses penggerjaan Akta di Dispenduk Kota Kupang.
5. Disdukcapil Kota Kupang dalam hal ini harus lebih memperhatikan kondisi kapasitas ruangan yang sudah ada serta memperbanyak fasilitas seperti kursi untuk masyarakat. Serta lebih peduli dalam memberikan informasi kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab yang baik dari pegawai dalam proses pembuatan Akta.

DAFTAR RUJUKAN

- Denhardt, Kathryn G. 1988. *The Ethics of Public Service*, Wesport, Connecticut: Greenwood Press
- Fandi Tjiptono. 2005. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. AlfaBeta: Bandung
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Karsono. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Komplain Sebagai Variable Pemediasi*. Fokus Manajerial, vol. 5, No. 2, pp. 10-31.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sianipar. 2000. *Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pimpinan Tingkat Pertama*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Nogi S., Hesel. 2005. *Strategi Keunggulan Pelayanan Publik: Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik (Konsep-Teori & Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Konsep Russel)*. Kerjasama Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia & Lukman Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Zeithaml, Valerie A and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int' 1Edition, New York.
- Zeithaml, Valerie A and Bitner, M.J . 2003. *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.

Skripsi

Gebby J. Gidion. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Malinau Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Timur (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Malinau Kota). Jurnal Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Ratna E. Kuswati. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

- Hendrik Toda, Made N.D. Andayana dan Fridel E.R. Lango: Kualitas pelayanan publik*
- Santy, Dwi Fitriana. 2011. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon*. Jurnal Administrasi Publik Fisip Univ. Diponegoro.
- Yowan et al. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Fisip Univ. Jember.