

## Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton

Quality of Birth Certificate Services at the Buton Regency Population and Civil Registration Service

**Kaimudin** \*✉

Program Pascasarjana, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau, Sulawesi Tenggara, Indonesia

e-mail:

\* Corresponding Author

### INFORMASI ARTIKEL

Print ISSN : 2302-254X

Online ISSN : 2963-4628

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Akta Kelahiran

**Keywords:** *Service Quality, Birth Certificate*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif guna memberikan gambaran yang mendalam terkait objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton dapat dilihat secara sederhana yaitu prosedur pelayanan akta kelahiran yang ada mudah dilaksanakan oleh masyarakat, pegawai cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan adanya ketentuan loket pelayanan pegawai. Kejelasan dan kepastian yaitu kejelasan prosedur pelayanan akta kelahiran, yang mana masih terdapat keluhan masyarakat karena beberapa kesalahan pengetikan dan masih kurangnya kesadaran masyarakat korean proses pengurusan yang dianggap berbelit-belit. Keterbukaan yaitu proses pelayanan akta kelahiran selalu diinformasikan kepada masyarakat, informasi yang disampaikan mudah dipahami dan para pegawai terbuka terhadap masukan dari masyarakat. Efisiensi yaitu tidak ada biaya untuk pengurusan akta kelahiran sehingga masyarakat tidak lagi terbebani dengan biaya-biaya lain yang dapat menghambat proses pelayanan. Ketepatan waktu yaitu kedisiplinan pegawai terhadap jadwal kantor, dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pengaduan dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

*This study aims to describe the quality of birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration of Buton Regency and the factors that influence it. This study uses a descriptive qualitative design to provide an in-depth description of the research object. The results showed that the quality of birth certificate services at the Population and Civil Registry Office of Buton Regency could be seen simply, namely the existing birth certificate service procedures were easily carried out by the community, employees were fast in providing services to the community and there were provisions for employee service counters. Clarity and certainty, namely the clarity of birth certificate service procedures, where there are still complaints from the public due to several typing errors and the lack of public awareness because the processing process is considered complicated. Transparency, namely the process of providing birth certificates is always informed to the public, the information conveyed is easy to understand and the employees are open to input from the public. Efficiency, namely that there is no cost for arranging birth certificates so that the community is no longer burdened with other costs that can hamper the service process. Timeliness, namely the discipline of employees towards office schedules, and the timeliness of completing complaint services from the public who administers birth certificates.*

## PENERBIT

Universitas Dayanu Ikhsanuddin.  
Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,  
Kode Pos 93721 Baubau,  
Sulawesi Tenggara, Indonesia.  
Email: [journaladm2110@gmail.com](mailto:journaladm2110@gmail.com)

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan adalah penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga Negara. Apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui Negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas, banyak kasus perdagangan anak, memperkerjakan anak dibawah umur dan kasus sosial lainnya yang melibatkan anak. Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, dalam pasal 5 menyatakan bahwa setiap anak

berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya, dan ayat (2) berbunyi Identitas sebagaimana dimaksud ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran. Tidak dapat dibayangkan apabila seorang individu tidak mempunyai akta kelahiran, maka orang tersebut tidak dapat dengan lancar menjalankan proses kehidupannya karena terkendala tidak adanya dokumen akta kelahiran. Selain untuk mendapat akta kelahiran, pelaporan kelahiran juga untuk mendapatkan kartu keluarga dimana dalam setiap kartu keluarga terdapat keterangan setiap anggota keluarga untuk memiliki Nomor Induk Keturunan (NIK) yang tercatat di kantor pusat. Mencatat identitas setiap warga merupakan kewajiban dari suatu Negara sehingga negara dapat memberikan hak-hak yang seharusnya didapat warganya.

Akta kelahiran bersifat universal karena hal ini terkait dengan pengakuan Negara atas status kependudukan seseorang. Pentingnya mencatat identitas atau kelahiran warga adalah untuk melindungi warga dari bahaya atau ancaman baik itu melalui serangan dalam atau luar negeri. Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak didukung dengan kesadaran masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya akta kelahiran yang terlambat. Keterlambatan mendaftarkan anak untuk mendapatkan akta kelahiran selain disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat, juga dipengaruhi ketidaklengkapan dokumen persyaratan pengajuan penerbitan akta kelahiran (Selpianti, 2016:34).

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et all dalam Lupiyoadi (1998:20) mendefinisikan bahwa seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Pada umumnya, peningkatan kualitas pelayanan data penduduk tersebut sangatlah penting keberadaannya, mengingat sebagai warga negara yang baik dan tertib hukum harusnya mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Manfaat yang paling dirasakan apabila mentaati apa yang sudah ditetapkan dalam hal tertib administrasi kependudukan yaitu warga Negara Indonesia selain dilegalkan kebenarannya juga dilindungi hukum dimanapun berada. Manfaat tersebut secara langsung dirasakan salah satunya dan yang utama adalah bagi kepemilikan akta kelahiran.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti diduga bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton belum maksimal seperti masih ditemukannya keluhan dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran akibat adanya kesalahan pengetikan nama atau tempat kelahiran anak tersebut., berbelit-belitnya proses pelayanan, dan fasilitas yang ada kadang bermasalah sehingga menghambat proses pelayan

Hal lainnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kelahiran Ini karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui rangkaian prosedur pembuatan akta kelahiran,. Selain itu, masyarakat juga cenderung malas untuk mengurus karena masyarakat tidak ingin repot dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak Disdukcapil. Diantaran masyarakat masih ada yang merasa bahwa syarat dan proses pengurusan akta lahir sulit dipenuhi dan cenderung berbelit-belit. Padahal jika dalam ketentuan yang berlaku sebenarnya prosedur tersebut tidaklah sulit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton dan untuk mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, Pasolong (2013: 4). Lukman (2000:5) Pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung

Kaimudin

antara seseorang dengan orang lain atau mesin dan memberikan kepuasan pelanggan. Dari pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan suatu organisasi atau lembaga yang dilandasi oleh itikad baik, berupa uang, barang, gagasan atau surat, dengan tujuan untuk memberi manfaat bagi masyarakat, menyenangkan, jujur, dan mengutamakan kepuasan penerima pelayanan. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, mulai dari yang tradisional sampai yang strategis (Sinambela, 2010: 6). Definisi kualitas tradisional biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan lain sebagainya. Dalam pengertian strategi dikemukakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan (satisfy the customer's need).

Menurut Kotler (2007:5), kualitas adalah karakteristik umum dan karakteristik kemampuan suatu produk atau jasa untuk memuaskan kebutuhan yang telah ditentukan atau potensial. Kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al dalam Lupiyoadi (1998:20) mendefinisikan perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima/peroleh.

Berdasarkan poin-poin di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan harapan yang realistis terhadap layanan yang mereka terima dari penyedia layanan.

### **Akta Kelahiran**

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2012 tentang Pedoman Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Dalam Perlindungan Anak, menyebutkan akta kelahiran adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Disdukcapil yang memuat catatan resmi mengenai tempat lahir anak dan Catatan waktu, nama anak dan berserta orang tua anak, serta status kewarganegaraan anak.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa akta kelahiran ini sangat penting karena memuat catatan penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, dan lain-lain serta mempunyai akibat hukum bagi kehidupan para pihak maupun bagi orang lain atau pihak ketiga. Sehingga tanpa memiliki akta seorang anak akan sangat sulit memperoleh berbagai bentuk pelayanan dari pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena pada subjek yang ingin diteliti secara mendalam melalui pengumpulan dan penyajian informasi penelitian sebagaimana adanya. Subjek atau informan penelitian ditentukan secara purposive sampling yang terdiri dari: Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Seksi Operasional dan masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumen melalui beberapa tahapan. Setelah pengumpulan data, perekaman data, peneliti melakukan analisis interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi dengan tetap memperhatikan keabsahan data penelitian baik melalui uji kredibilitas peneliti melakukan pengamatan secara intensif dan berkesinambungan terhadap obyek penelitian, sehingga fenomena dan fakta di lapangan dapat diperoleh dan telah dipercaya sumbernya. Transferabilitas atau keteralihan peneliti mencari dan mengumpulkan data dan fakta yang konteksnya sama dengan penelitian ini. Dependabilitas, peneliti melakukan pelacakan data, observasi langsung dan informasi yang benar-benar akurat yang didukung oleh bukti-bukti dari hasil pelacakan dan konfirmasi dilakukan untuk mewujudkan kepastian peneliti melakukan konfirmasi dengan informan yang telah diwawancarai dan dokumen lain yang terkait dengan data yang diperoleh.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton

#### Kesederhanaan

Prinsip sederhana berarti bahwa prosedur atau proses pemberian pelayanan akta kelahiran mudah dan dilakukan oleh orang yang meminta pelayanan akta kelahiran. Prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada aspek penyedia jasa layanan. Prosedur kerja pelayanan akta kelahiran merupakan tata cara pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan/atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Melalui observasi lapangan, diketahui bahwa tata cara pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton sangat sederhana, karena pada saat pengurusan akta kelahiran, pemohon hanya perlu mengisi beberapa data kedalam formulir permohonan pembuatan akta dan melengkapi beberapa berkas yang disyaratkan kemudian diserahkan ke loket. Persyaratan yang diwajibkan juga sangat mudah kecuali bagi masyarakat tidak memiliki surat nikah maka tidak dapat dilayani.

Lebih lanjut, dalam Permendagri No. 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran pasal 7 ayat 2 menyebutkan bahwa Berdasarkan Pencatatan kelahiran secara manual, dilakukan dengan cara: (a) Pemohon melengkapi dan menandatangani surat keterangan kelahiran serta menyerahkan kepada petugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3; (b) Petugas melakukan verifikasi dan validasi persyaratan dan mencatat data kelahiran dalam database kependudukan; UPT menandatangani dan menerbitkan Register dan Kutipan Akta Kelahiran; dan memberikan kutipan akta kelahiran sebagaimana dimaksud pada huruf c kepada pemohon.

Kesimpulan terhadap hasil wawancara dan pengamatan adalah kapasitas loket yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi pengunjung untuk bisa menunggu proses penyelesaian akta kelahiran. Pentingnya petugas yang profesional dalam pelayanan agar bisa bekerja sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan dan bisa memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat.

#### Kejelasan Dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian sangat penting dalam pelayanan publik, karena indikator ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kinerja aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu meliputi prosedur atau tata cara pelayanan akta kelahiran, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, aparatur yang menerima keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan terlihat belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton dalam pelayanan akta kelahiran, yang seharusnya menjadi kewajiban bagi kantor tersebut untuk membuat SOP seperti yang tercantum pada Permenpan RB No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Permenpan RB No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, SOP disusun dengan menetapkan prosedur yakni tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Kemudian dilanjutkan dengan menyusun prosedur pelayanan yakni proses yang harus dilalui seorang dalam mendapatkan pelayanan. Hasil pelayanan yang diperoleh menjadi bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa petugas sudah bekerja secara efisien dengan tidak berbelit-belit, pengurusannya tidak memakan waktu lama. Ini merupakan kemajuan yang signifikan dibanding sebelumnya. Mengenai pengurusannya yang mesti dengan beberapa syarat itu cukup wajar, karena mencegah adanya warga yang mempunyai akta kelahiran lebih

Kaimudin

dari satu hingga menimbulkan penggelembungan jumlah warga masyarakat. Namun, ketika peneliti berada disana, kesan ramah nampak terlihat diwajah sebagian besar petugas, dan masyarakat tidak dibiarkan datang dengan wajah bingung tanpa tahu prosedur yang harus dilalui, dengan menyapa atau bahkan menanyakan tujuan kedatangan masyarakat. Untuk masyarakat yang belum terdaftar dalam database maka diarahkan untuk meminta surat pengantar dari daerah asal, sedangkan yang sudah terdatar dimintai surat keterangan dari daerah setempat.

#### Keterbukaan

Pelayanan public sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat membutuhkan adanya keterbukaan informasi publik guna meminimalisir penyalahgunaan kewenangan para aparat public dan juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public, serta membuka kesempatan pelibatan masyarakat hingga akhirnya akan mendorong terciptanya partisipasi masyarakat dalam mengontrol ataupun menikmati pelayanan yang disediakan.

Dalam UU No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, disebutkan bahwa pemerintah selaku aktor penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk menjalankan pelayanan masyarakat dengan penuh integritas.

#### Efisiensi

Efisiensi layanan adalah perbandingan terbaik dari input dan output layanan. Idealnya suatu pelayanan akan efisien jika birokrasi pelayanan dapat memberikan input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan beban pengguna pelayanan. Begitu pula pada sisi keluaran pelayanan, birokrasi yang ideal harus mampu menyediakan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dalam hal biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi sebagai masukan digunakan untuk melihat kemudahan masyarakat dalam mengakses sistem pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengamatan peneliti terlihat bahwa larangan memungut biaya administrasi kepada masyarakat adalah amanah undang-undangan administrasi kependudukan, bagi yang melanggar akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang ada pada pasal 95 B, UU No 24 Tahun 2013 yakni dipidana dengan penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75 juta. Hal ini mendorong Adanya kesadaran bagi pegawai untuk tidak memungut biaya apapun adalah suatu kemajuan dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan, meskipun tidak ada lagi biaya pengurusan akta kelahiran tetapi kesadaran masyarakat masih tergolong rendah, karena sempat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton turun langsung melayani masyarakat ke tingkat desa/kelurahan tetapi masih banyak terlihat masyarakat kurang antusias mengurus akta kelahiran anaknya.

Menanggapi hal tersebut, salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton adalah menerapkan pemberian sanksi administrasi berupa denda karena adanya keterlambatan dalam pengurusan dokumen kependuduk dan hal ini diperbolehkan dalam peraturan dengan tujuan meendidik masyarakat yang belum tertib agar menjadi tertib dan sekaligus menghormati warga yang taat dan tertib.

#### Ketepatan Waktu

Pelaksanaan pelayanan public seyogyanya harus disertai dengan standar waktu yang dibutuhkan dalam suatu pelayanan. Ketepatan waktu menuntut adanya mekanisme pelayanan yang cepat dan tepat, tidak berbelit-belit serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani.

Melalui proses pengamatan, nampak bahwa memang pengurusan Akta Kelahiran cukup berbelit jika diurus dari awal, karena mesti mengurus surat ini itu, padahal hak kita sebagai WNI untuk mendapatkan Akta Kelahiran dengan mudah ditempat kita sendiri, jadi pemerintah harus mempermudah dalam pengurusan. Namun itu hanya satu pendapat dari beberapa pendapat yang punya pendapat sama dengan peneliti, bahwa petugas sudah bekerja secara efisien dengan tidak



berbelit-belit, walaupun tidak tepat waktu namun pengurusannya tidak memakan waktu lama, hanya dibawah 7 hari.

Upaya menciptakan ketepatan waktu dalam pelayan harus diawali dengan sikap disiplin para pegawai. Sebab kerap kali keterlambatan pelayanan disebabkan oleh keterlambatan para pegawai untuk hadir di kantor dan memberikan pelayanan. Sehingga pelaksanaan peraturan yang mengatur tentang disiplin pegawai perlu diimplementasikan dengan baik dan bertanggungjawab.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton**

#### **Pengawasan**

Fungsi pengawasan oleh pimpinan menjadi salah satu penentu keberhasilan pelayanan karena melalui proses pengawasan akan nampak capaian setiap pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan oleh bawahan.

Melalui observasi nampak bahwa salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan penawasan terhadap kedisiplinan pegawai. Beberapa ketentuan yang berlaku di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton adalah waktu jam masuk pukul 08.00 dan tidak diperbolehkan meninggalkan kantor pada saat jam kerja kecuali ada perintah dari atasan. Namun demikian, ketentuan ini nampak tidak diindahkan oleh semua pegawai dimana masih ditemukan pegawai yang datang terlambat, meninggalkan kantor atau pulang saat jam kerja masih berlangsung dan bahkan tidak hadir tanpa keterangan. Beberapa bentuk pelanggaran disebabkan lemahnya penjatuhan sanksi oleh pimpinan terhadap para aparat tersebut. Dan lemahnya penerapan sanksi ini diperparah dengan pimpinan atau kepala dinas yang sering tidak berada ditempat dan melakukan perjalanan dinas.

#### **Komunikasi**

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi pegawai mengadakan komunikasi dengan instansi/lembaga yang ada hubungan bidang tugas. Komunikasi dimaksud adalah lembaga kerja baik internal, subbagian, seksi maupun antara lembaga dari instansi yang mempunyai hubungan yang bersifat eksternal yaitu hubungan keterkaitan tugas baik instansi pemerintah maupun kelompok masyarakat. Pelaksanaan pelayanan Akta kelahiran dalam upaya mengimplementasikan tugas dan fungsinya dapat berjalan manakala pelayanan akta kelahiran yang diberikan dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan diterima pihak yang dilayani.

Temuan observasi menunjukkan bahwa aspek komunikasi tidak berjalan dengan baik. Pembagian tugas dan wewenang belum jelas sehingga hampir setiap bagian tidak memiliki koordinasi yang baik. Akibatnya sering terjadi tumpang tindih tugas diantara bawahan yang melaksanakan perintah. Namun dalam pelaksanaan layanan, para pegawai level bawah cenderung saling berkomunikasi dengan baik dan saling membantu.

#### **Fasilitas**

Sarana prasarana yang memadai merupakan syarat mutlak terciptanya pelayanan akta kelahiran yang berkualitas. Sarana prasarana tersebut menyangkut ketersediaan informasi yang jelas serta berbagai hal seperti ketersediaan ruang tunggu dan ruang pelayanan yang memadai, tersedianya loket atau kotak pengaduan masyarakat, toilet terawat, parkir yang luas dan lain sebagainya.

Pengamatan penelitian belum terlihat fasilitas yang lengkap pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton seperti meja tamu, kursi tamu, komputer, lemari penyimpanan arsip, ruangan pertemuan (aula pertemuan) belum ada sehingga perlu ada penambahan fasilitas kantor untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai.

Untuk fasilitas yang belum memadai, informan maupun peneliti sendiri melihat fasilitas yang ada masih belum menunjang kelancaran pengurusan maupun untuk kenyamanan petugas dan masyarakat, contohnya jumlah komputer yang sedikit, dan kipas angin yang hanya tersedia

Kaimudin

pada tempat-tempat tertentu. Sedangkan untuk lokasi, baik peneliti maupun informan sepakat bahwa lokasinya cukup strategis dan mudah dijangkau.

### Sumber Daya Pegawai

Sumberdaya pegawai memegang peranan paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini karena pegawai adalah actor hidup dan segala hal yang lainnya ditentukan oleh pegawai ini. SOP yang baik, fasilitas yang memadai hanya akan berhasil gunajika digunakan oleh pegawai yang berkompotensi tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton seluruhnya berjumlah 61 orang. Sebanyak 28 berpendidikan strata satu dan atau dua, sisanya sebanyak 33 orang hanyalah lulusan SLTA/ sederajat. Hal ini menunjukkan bahwa dari aspek pendidikan sebagai indicator awal kapasitas pegawai nampak masih kurang. Baiknya adalah pimpinan selalu melakukan pembinaan kepada bawahannya dalam sistem pelayanan Akta Kelahiran dengan harapan dapat meningkatkan profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana yang diharapkan.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton dapat dilihat pada kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan akta kelahiran yang ada mudah dilaksanakan oleh masyarakat, pegawai cepat dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dan ada penyediaan loket dan petugas untuk mempercepat proses pelayanan akta kelahiran. Kejelasan dan kepastian yaitu ada kejelasan prosedur pelayanan akta kelahiran, meskipun ditemukannya keluhan dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran seperti masih adanya kesalahan pengetikan nama atau tempat kelahiran anak tersebut, masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kelahiran, adanya proses pelayanan akta kelahiran yang masih berbelit-belitnya mulai dari tingkat dusun/RT/RW, kemudian melapor ke kantor desa/kelurahan, dilanjutkan ke kantor kecamatan setelah itu mendaftar di kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Buton. Keterbukaan yaitu proses pelayanan akta kelahiran selalu diinformasikan kepada masyarakat yang mengurus akta kelahiran tersebut, informasi mudah dipahami masyarakat yang mengurus akta kelahiran dan pegawai terbuka terhadap masukan dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran. Efisiensi yaitu tidak ada biaya pengurusan akta kelahiran sehingga masyarakat tidak lagi dibebani oleh biaya-biaya lain yang dapat menghambat proses pelayanan. Ketepatan waktu yaitu pegawai disiplin terhadap jadwal kantor, dan tepat waktu menyelesaikan pelayanannya keluhan dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton antara lain Pengawasan yaitu pimpinan dalam melakukan pengawasan terhadap bawahannya dan ada pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya. Komunikasi yaitu ada komunikasi yang terjalin dengan baik antara pegawai dengan masyarakat maupun antar sesama pegawai. Fasilitas yaitu disediakan fasilitas yang cukup memadai dilihat dari jumlah maupun kualitasnya meskipun kadang fasilitas yang ada mengalami kerusakan sehingga menyebabkan terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya pegawai yang cukup baik karena ketersediaan sumber daya pegawai dalam melakukan tugas pelayanan administrasi kependudukan dan pembinaan aparatur dalam melakukan tugas pelayanan yang memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kaimudin

- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media
- Kurniawan, Agung. 2006. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia (SANKRI)*, Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Maskun, Sumitro. 2002. *Profesi Aparatur Negara dalam Birokrasi Indonesia*. Makalah disajikan pada Seminar Nasional Ilmu-Ilmu Sosial. Medan
- Moch Iqbal Abdillah, Abdul Khoлиq Azhari, Suji. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember*. Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ).
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal. 2016. *Membangunan Kinerja Pelayanan Publik, Menuju Clean Government and Good Governance*. Jawa Barat: CV. Pustaka Setia
- Nasution, M. Arif. 2008. *Metodologi Penelitian*. Medan: Fisip USU Press
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University, Yogyakarta
- Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta : Pustaka Arif.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Rusli, Said. 2012. *Pengantar Ilmu Kependudukan*. LP3S. Jakarta.
- Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Selpianti. 2016. *Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
- Siagian, 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, PT. Rineke Cipta, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Situmorang. 1994. *Hukum Kepegawaian Mengenai Kedudukan Hak dan Kewajiban Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta :Ghalia Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan