

TATA KELOLA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG

Oleh:

Bahtiar, SH.,M.Si.*, Vita Irianti,**

* Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

**Alumnus Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif atau sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan standarnya, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melakukan Inovasi. Dimana inovasi ini seperti memberikan penghargaan atas kinerja pegawai yang cepat dan tepat waktu. Inovasi tersebut untuk mengukur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dicanankan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Dengan adanya inovasi tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh pencatatan sipil dapat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan meliputi; a) prosedur pelayanan, b) waktu penyelesaian, c) biaya pelayanan, d) produk pelayanan, e) sarana dan prasarana, f) serta kompetensi petugas (dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan dengan beberapa lini pelayanan. Lini-lini tersebut meliputi; a) Di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil sendiri melalui loket pelayanan pencatatan sipil, b) Program jemput bola dimasing-masing kecamatan, c) Kerjasama dengan Rumah Sakit di Kabupaten Lumajang seperti Rumah Sakit, Wijaya Kusuma, Bhayangkara dan Islam, d) Kerjasama dengan jasa pos yang dilakukan pada tahun 2017. Lini-lini pelayanan tersebut merupakan cara yang digunakan untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang.

Kata kunci: *Tata Kelola, Pelayanan publik, Akta Kelahiran*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang

terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik serta peraturan perundang-undangan yang ada sebagai perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan oleh Pemerintah. Sedangkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: Tata cara pelayanan, Rendahnya pendidikan aparat, disiplin kerja. Hal ini tentu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Rendahnya pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar yakni dibidang administrasi kependudukan, karena berhubungan dengan keberadaan individu sebagai warga negara Indonesia. Hal ini menyangkut Pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang memiliki banyak tugas seperti melayani kartu tanda penduduk, akta nikah, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, yang kemudian dikhususkan pada akta kelahiran. Akta kelahiran menjadi sangat asasi atau umum karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Kabupaten Lumajang merupakan salah satu daerah yang masih terdapat jumlah penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran rendah. Menurut data kependudukan dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang hampir 40% penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran. Meski dengan adanya Dinas Pencatatan Sipil yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luput dari kekurangan yang sewaktu-waktu bisa menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil termasuk yang terjadi di Kabupaten Lumajang. Seperti banyak kemungkinan terjadi baik dari kesalahan penulisan nama atau lain sebagainya yang membuat harus mengetik ulang akta kelahiran sampai memperoleh hasil yang diinginkan masyarakat. Persoalan yang sering terjadi adalah keterbatasan lembaran blangko akta kelahiran, prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan surat izin atau surat

tertentu, dan pelayanan yang sulit diakses seperti halnya, pengiriman akta kelahiran yang sudah diterbitkan dikirim melalui Kantor Pos. Selain itu, terkadang sering terjadinya kelalaian dalam pembuatan akta kelahiran dapat juga disebabkan oleh faktor pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat. Masyarakat yang tinggal dipertanian mayoritas memiliki pendidikan yang lebih tinggi mereka tahu akan manfaat akta kelahiran dibandingkan dengan masyarakat yang tinggal dipedesaan mereka menganggap pembuatan akta kelahiran itu sulit dan memakan biaya yang mahal. Penduduk Kabupaten Lumajang kebanyakan yang tidak memiliki akta kelahiran dari desa yang paling plosok atau terpencil. Selain itu informasi yang diperoleh mengenai pentingnya akta kelahiran dan prosedur pembuatan akta kelahiran dipedesaan pun cukup minim, kebanyakan dari mereka menggunakan calo untuk membuat akta kelahiran agar tidak direpotkan, tidak menutup kemungkinan penggunaan calo juga terjadi di perkotaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Rencana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi standar pelayanan akta kelahiran?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lumajang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan karena memiliki tujuan, tujuan tersebut dapat di bentuk sebagai berikut berdasarkan rumusan masalah di atas untuk mendeskripsikan tentang Tata Kelola Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. **Mira Desy Arianti (2016)** Dalam penelitiannya yang berjudul Studi Tentang Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
2. **Dwi Agustin Devita Sari (2013)** Dalam penelitiannya yang berjudul Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Untuk Mewujudkan Good

Governance (Studi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep).

3. Amelia, Fitri and Achmad , Aminudin and Loesida , Roeliana (2014)

Dalam penelitiannya yang berjudul Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Tata Kelola(Good Governance/Open Government)

Di Indonesia, istilah tata kelola pemerintahan sering dihubungkan dan disama artikan dengan istilah “*governance*” yang dimunculkan oleh Bank Dunia pada tahun 1992. Menurut Sedarmayanti (2012:36) menyatakan *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain negara, sektor swastas dan masyarakat. Secara umum, *Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *Governance* mencakup tiga domain yaitu state (negara/pemerintahan), private sectors (sektor swasa/dunia usaha), dan society (masyarakat). Oleh sebab itu, good governance sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan stakeholders, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan menganut asas: Keadilan, Pemerataan, Efisiensi, Transparansi Dan Akuntabilitas (UNDP, dalam Sedarmayanti 2009:270).

Untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik, maka diperlukan prinsip-prinsip good governance. prinsip-prinsip ini yang akan menjadi tolok ukur kinerja suatu pemerintah. Kunci utama memahami *Good Governance*, menurut masyarakat transparansi indonesia (MTI), adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasari pelayanan pembuatan akta kelahiran. Prinsip-prinsip tersebut meliputi (Hardjasoemantri, dalam Deddy Mulyadi, 2016:133): Partisipasi masyarakat, Tegaknya supremasi

hukum, Transparansi, Peduli dan stakeholder, Berorientasi pada Konsensus, Kesetaraan, Efektivitas dan efisiensi, Akuntabilitas, Visi strategis

Prinsip-prinsip diatas merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan *good governance* yang berkaitan dengan control dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar cara penggunaannya sungguh-sungguh mencapai hasil yang diinginkan masyarakat. Selain *good governance* ada sebuah gerakan yang disebut *open government* yaitu sebuah gerakan bersama pemerintah dengan masyarakat untuk mewujudkan keterbukaan pemerintah Indonesia dan percepatan perbaikan pelayanan publik sebagaimana yang sudah diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik. Dengan adanya pengesahan Undang-undang tersebut merupakan era baru pemerintah yang terbuka. Pemerintahan yang terbuka (*Open Government*) menjadikan pemerintah semakin cerdas dan melayani masyarakat lebih baik. *good governance* dan *open government* memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang efektif. Dalam tata kelola pelayanan akta kelahiran *good governance* merupakan salah ssatu pedoman untuk melihat kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan. Sedangkan *open government* merupakan pemerintahan yang terbuka. Maksudnya, pemerintah wajib menyampaikan segala informasi terhadap maasyarakat termasuk informasi tentang pelayanan publik seperti dalam pembuatan akta kelahiran. Pemerintah wajib memberikan informaasi tentang prossedur, persyaratan pembuatan akta kelahiran. Sebab hak memperoleh informasi publik merupakan hak asai manusia. Selain itu pemerintah terbuka harus selalu menerima masukan yang diinginkan oleh masyarakatnya. Sehingga terjadi tata kelola pemerintahan yang efektif dalam pembuatan akta kelahiran. Jadi *good governance* dan *open government* itu saling berkaitan. Seperti jika pemerintah hanya ingin menciptakan pemerintahan (*Government*) yang baik, maka tata kelola pemerintahan (*Governance*) yang baik tidak akan tumbuh. Tetapi, jika pemerintah melaksanakan tata kelola pemerintahan (*Governance*) yang baik, maka pemerintah (*Government*) yang baik juga akan tercipta.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada keperluan orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Berdasarkan KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

2.2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut Kepmenpan No.63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif
2. Kelompok Pelayanan Barang
3. Kelompok pelayanan jasa

Berdasarkan kelompok pelayanan publik yang telah dijelaskan bahwa dapat disimpulkan dalam penelitian ini lebih terfokus pada kelompok pelayanan administratif. Sesuai penjelasan bahwa kelompok pelayanan ini lebih menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya akta kelahiran. Sedangkan penelitian ini lebih fokus pada pelayanan akta kelahiran.

2.2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), prinsip-prinsip itu adalah: 1)Kesederhanaan, 2)Kejelasan, 3)Kepastian waktu, 4)Akurasi, 5)Keamanan, 6)Tanggung jawab, 7)Kelengkapan sarana dan prasarana, 8)Kemudahan akses, 9)Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, 10)Kenyamanan.

2.2.3 Perencanaan Pemenuhan Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang digunakan sebagai patokan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Seperti yang sudah disebutkan hendaknya standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar terjaminnya kualitas pemberian pelayanan publik oleh para penyedia pelayanan publik sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan yang diberikan.

Adapun menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dijelaskan sebagai pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- 3) Biaya pelayanan harus ditetapkan standar atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- 4) Produk pelayanan harus ditetapkan standar produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 5) Sarana prasarana harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.4 Pelayanan Akta Kelahiran

1. Administrasi kependudukan

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Mengenai Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.

2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan sej cara nasional, regional serta lokal.
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

2. Akta Kelahiran

Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen resmi yang dikeluarkan dari administrasi kependudukan. Istilah akta yang di dalam bahasa Belanda disebut “*acte*” dan dalam bahasa Inggris disebut “*act*” atau *deed*”. Menurut Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia nomor 06 tahun 2012 tentang Pedoman Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Dalam Rangka Perlindungan Anak, Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana pencatatan sipil yang berisikan catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak, serta status kewarganegaraan anak.

Sedangkan Menurut Undang-Undang 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, ada tiga akta kelahiran yaitu:

1. Akta kelahiran umum, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta kelahiran istimewa, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta kelahiran dispensasi, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan proram pemerintah untuk membeikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan 31 desember 1085 dan terlambat pendaaftaran atau pencatatan kelahirannya.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang mendalam berkaitan dengan tata kelola pelayanan pembuatan akta kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Yang berada di jalan Basuki Rahmat No. 03, Citrodiwangsan, Tompokersan, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang.

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat diamati yang memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Praktek inilah yang disebut “Snowball Sampling Technique” Snowball sampling merupakan pemilihan sample yang membiarkan siapa saja bisa menjadi informan yang dibutuhkan di dalam penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus di validasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti, Observasi dan Wawancara. Sedangkan sumber sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat Dokumentasi.

Dalam hal analisis data kualitatif, Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: data collection, data reduction, data display, dan conclusions drawing/verification sedangkan uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji credibility (validasi interval), transferability (validasi eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (obyektivitas).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.3 Rencana Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Memenuhi Standar Pelayanan Akta Kelahiran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif atau sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti mengkhususkan pada pelayanan akta kelahiran yang merupakan salah satu pelayanan pencatatan sipil yang dapat diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri. Dengan adanya tata kelola pelayanan yang baik diharapkan dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik maka harus menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan terbuka. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan harus melihat asas tata kelola pemerintahan yang baik dan benar. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menjalankan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan benar. Penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan tugas dan kewenangannya.

Dalam standar pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pegawai dituntut memberikan pelayanan yang seharusnya. Maka dari itu perlu kita ketahui rencana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi standar pelayanan akta kelahiran. Untuk memenuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Maka dilakukan beberapa Inovasi agar tercapainya pelayanan yang sesuai standarnya.

Sesuai dengan hasil penelitian bahwa inovasi yang digunakan adalah inovasi seperti memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang melakukan tugasnya dengan tepat waktu dan sesuai standar yang sudah ditetapkan. Inovasi tersebut untuk mengukur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dicanankan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Dengan adanya inovasi tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh pencatatan sipil dapat sesuai

dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Namun pada kenyataan meskipun sudah diciptakan Program Inovasi Kinerja pelayanan akta kelahiran masih belum efektif. Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih menegakkan Inovasi itu, Jika perlu harus ada Program Lain yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dengan kinerja yang sesuai dengan standar pelayanan maka akan tercipta pelayanan yang efektif.

Berikut ini merupakan standar pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Lumajang. Agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang efektif. Antara lain yang harus diperhatikan dalam pelayanan adalah:

1. Persyaratan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran :
2. Pengurusan Pencatatan Akta Kelahiran : tidak dipungut biaya (gratis)
3. Waktu Pelayanan
 - a. Penerimaan berkas permohonan dan meneliti kelengkapan persyaratan : 3.5 menit
 - b. Pemberian Nomor dan tanggal pendaftaran dan pemohon Tanda tangan di Register Akta : 2 menit
 - c. Menyerahkan tanda terima pada pemohon, menerapkan biaya dan waktu penyelesaian : 2 menit
 - d. Petugas kasir membuat dan menandatangani kuitansi serta : 3 menit
 - e. menerima pembayaran dari pemohon : 30 Hari
Penerbitan Akta Kelahiran paling lambat (Peraturan Bupati nomor 03 tahun 2010)
4. Spesifikasi produk / hasil pelayanan
Produk hasil pelayanan yang diterima adalah Kutipan Akta Kelahiran
5. Prosedur Pengajuan
 - a. Mengajukan permohonan penerbitan Akta Kelahiran
 - b. Penerimaan dan penelitian berkas permohonan

- c. Pendaftaran, penandatanganan Akta dan pemberian tanda terima berkas
- d. Pembayaran dan penyerahan bukti pembayaran

6. Prosedur proses penyelesaian

- a. Pengetikan arsip Akta dan Kutipan
- b. Penelitian arsip Akta dan Kutipan
- c. Penulisan Akta dan pengetikan Kutipan
- d. Penelitian penulisan Akta
- e. Penandatanganan Akta dan Kutipan
- f. Mencatat Akta yang telah selesai
- g. Pemberian map
- h. Penyimpanan Akta dan berkas
- i. Penyerahan Kutipan pada Pemohon

7. Kompetensi petugas

Petugas yang terlibat dalam proses penyelesaian Akta Kelahiran adalah :

- a. Petugas pelayanan pendaftaran mengetahui prinsip pelayanan dan ketelitian mengoreksi berkas Akta Kelahiran
- b. Kasir penerima retribusi yang ditetapkan dengan SK
- c. Operator komputer berpengalaman dan bersertifikat
- d. Penulis Akta Kelahiran mempunyai ketelitian dan ketekunan
- e. Peneliti Kutipan dan Akta yang menguasai materi, prosedur dan persyaratan penerbitan Akta Kelahiran
- f. Penulis Akta Kelahiran mempunyai ketelitian dan ketekunan
- g. Petugas presmika dan pemberian map mempunyai ketelitian
- h. Petugas bagian pengambilan Akta Kelahiran mempunyai ketelitian dan kecepatan dalam melayani pemohon

8. Sarana dan prasarana

Untuk tercapainya pelayanan prima diperlukan sarana dan prasarana :

- a. Kuantitas dan Kualitas SDM yang memadai
- b. Ruang tunggu dan ruang kerja nyaman bersih dan segar
- c. Komputer yang memadai
- d. Tersedianya blanko pendaftaran, Kutipan dan Akta Kelahiran
- e. ATK

9. Pengaduan

Tersedianya kotak pengaduan apabila terdapat ketidakpuasan hasil pelayanan Akta Kelahiran pemohon dapat melapor / mengirim surat ke kotak pengaduan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih baik lagi

10. Kompensasi

- a. Permintaan maaf bila petugas melakukan kesalahan
- b. Menghubungi Pelapor melalui telepon bila ada kekurangan / kesalahan berkas pengajuan penerbitan Akta Kelahiran
- c. Mengganti Kutipan Akta Kelahiran secara Gratis apabila terjadi kesalahan dalam pengetikan

4.4 Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang dilihat dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Agar tercipta kualitas pelayanan yang optimal, dibutuhkan seorang pimpinan yang memiliki orientasi dan komitmen terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Orientasi dan komitmen terhadap pelayanan sangat diperlukan sekali dalam mendukung upaya pemerintah untuk mencapai misinya yakni memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang dalam memberikan pelayanan secara tepat dan memuaskan. Kabupaten Lumajang merupakan salah satu daerah yang jumlah kepemilikan akta kelahirannya cukup rendah. Pada tahun 2016 jumlah penduduk sebanyak 1,099,263 jiwa sedangkan pada tahun 2017 sebanyak 1,108,060 jiwa. Pertambahan penduduk pada tahun 2017 meningkat 8,797 jiwa laki-laki 4,261 dan perempuan 4,536 jiwa. Namun, data menunjukkan pada tahun 2017 penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran sebanyak 396,920 jiwa. Jadi, penerbitan akta kelahiran belum dapat mengikuti jumlah pertambahan penduduk. Sehingga jumlah penduduk yang tidak kepemilikan akta kelahiran masih banyak. Maka, dari itu untuk menangani masalah tersebut pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah dengan melalui beberapa lini pelayanan yaitu:

1. Di Kantor Dinas Kependudukan pencatatan sipil sendiri melalui loket pelayanan pencatatan sipil. Pelayanan akta kelahiran diberikan kepada orang yang mengurus antri melalui loket pelayanan. Seperti pungli dan calo sudah tidak diijinkan lagi, jika terbukti masih ada calo akan dikenakan sanksi.
2. Program jemput bola dimasing-masing kecamatan. Program ini sudah lama berjalan tujuannya adalah agar masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan dengan mudah.
2. Kerjasama dengan Rumah Sakit di Kabupaten Lumajang seperti Rumah Sakit, Wijaya Kusuma, Bhayangkara dan Islam. MOU ini dilakukan sejak tahun 2016 dengan adanya kerjasama seperti ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan kepemilikan akta kelahiran. Selain itu dengan adanya kerjasama ini juga dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Bagi masyarakat yan melahirkan dirumah sakit yang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tidak perlu datang cukup memberikan data persyaratan kepada pihak rumah sakit dan segera diproses.
3. Kerjasama dengan jasa pos yang dilakukan pada tahun 2017. Tujuan utama dari program baru ini adalah mempermudah masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Selain itu juga dapat membantu peninngkatan kepemilikan akta kelahiran. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil berharap masyarakat hanya datang sekali dalam pengurusan administrasi kependudukan terutama adalah pengurusan akta kelahiran. Dengan program ini pemerintah menjanjikan satu bulan akta kelahiran yang terbit akan sampai dirumah masyarakat sesuai alamat yang dicantumkan.

Pelaksanaan pelayanan akta kelahiran dilakukan dengan empat lini pelayanan pencatatan sipil Kabupaten Lumajang. Dengan berjalannya lini-lini tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang. Selain dengan berjalannya lini-lini tersebut dapat membantu pemerintah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memberi pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya akta kelahiran. Namun pada kenyataannya

masyarakat juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada masyarakat yang pegawai kenal atau memiliki hubungan kekerabatan. Tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada masyarakat lainnya serta masyarakat dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada masyarakat. Pernyataan tersebut juga menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil pada saat memberikan pelayanan terutama pada pelayanan akta kelahiran. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran antara lain: a) Kesadaran Petugas Pelayanan, b) Partisipasi Masyarakat, c) Sarana dan Prasarana. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat organisasi penyelenggara dan pemerintah daerah melalui aparaturnya harus mencari solusinya dan mampu meminimalisir faktor yang menjadi penghambat baik yang berasal dari internal organisasi maupun dari masyarakat dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil harus meningkatkan kedisiplinan para pegawainya. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kinerja untuk menjadi lebih baik dan memuaskan masyarakat di masa yang akan datang. Selain itu dapat meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pertama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif atau sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan standarnya, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melakukan Inovasi. Dimana inovasi ini seperti memberikan penghargaan atas kinerja pegawai yang cepat dan tepat waktu.

Kedua, dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melakukan dengan beberapa lini pelayanan. Lini-lini tersebut meliputi; a) Di Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil sendiri melalui loket pelayanan pencatatan sipil, b) Program jemput bola

dimasing-masing kecamatan, c) Kerjasama dengan Rumah Sakit di Kabupaten Lumajang seperti Rumah Sakit, Wijaya Kusuma, Bhayangkara dan Islam, d) Kerjasama dengan jasa pos yang dilakukan pada tahun 2017.

5.2 Saran

1. Diharapkan petugas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berlaku adil dalam menjalankan tugasnya tanpa memandang suku agama dan ras atau status ekonomi.
2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil harus lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Selain itu dengan meningkatnya kedisiplinan juga akan tercapainya pelayanan yang sesuai standar pelayanan publik terutama pelayanan akta kelahiran.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam hal prosedur pelayanan harus lebih diperjelas dan lebih disederhanakan agar masyarakat bisa lebih mengerti dan melibatkan masyarakat dalam pembuatan prosedur pelayanan sehingga mereka lebih tahu bagaimana prosedur yang sebenarnya, misalnya dengan memasang prosedur yang jelas diruang tunggu agar masyarakat bisa lebih mengerti tentang

DAFTAR PUSTAKA

- Carothers, Thomas. *Accountability, Transparency, Participation, and Inclusion: A New Development Consensus*. Carnegie Endowment for International Peace. Retrieved 2016-12-16.
- Istianto, B. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media: Jakarta, 2011.
- Mukarom, Zaenal., Dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka Setia: Bandung, 2016.
- Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung, 2016.
- Rusli, B. *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Hakim Publishing: Bandung, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta: Bandung, 2017.