

IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 31 TAHUN 2006 TENTANG PEMBEBASAN BIAYA ATAS PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA

Fahmy Fakhrozy¹, Achmad Djumlani², Badruddin Nasir³

Abstrak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah memenuhi kriteria adanya kejelasan prosedur, adanya keamanan proses dan produk layanan, serta adanya kepastian waktu pelayanan, yang dilakukan oleh petugas pelayanan yang handal dan didukung dengan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai sesuai tuntutan dan harapan masyarakat. Namun belum memenuhi kriteria kesederhanaan prosedur dan kenyamanan pelayanan, 2. Faktor pendukung implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda antara lain meliputi kebijakan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan administratif kependudukan, kelengkapan persyaratan dari pemohon, SDM yang ramah dan cekatan, koordinasi antar sesama pegawai, lingkungan kerja yang nyaman, dan penghargaan atau reward atas kinerja pegawai. Sementara faktor penghambatnya antara lain berkas persyaratan yang tidak lengkap dari pemohon, dokumen persyaratan yang tidak dapat dimiliki secara serempak oleh masyarakat akibat prosedur yang tidak praktis, serta proses verifikasi yang memakan waktu.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pembebasan Biaya.

Pendahuluan

Pelayanan Akta Kelahiran hingga kini masih menjadi dikeluhkan oleh masyarakat akibat lambatnya proses pembuatan sebagaimana pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah menimbulkan kritik yang cukup tajam di kalangan pemerintah. Akta Kelahiran sebagai dokumen resmi kelahiran seorang warga negara padahal termasuk salah satu dokumen identitas

¹ Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman.
Email: ffakhrozy@yahoo.com.

² Dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman

³ Dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman

diri yang sangat penting, selain untuk keperluan individu juga sebagai wujud tertib administrasi, baik secara regional maupun nasional.

Penertiban administrasi kependudukan di Indonesia telah diatur berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang pelaksanaannya tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007. Kemudian dipertegas dengan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Untuk wilayah kota Samarinda, penertiban administrasi kependudukan yang terbaru diatur melalui Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda. Penyelenggaraan kebijakan tersebut kemudian dijabarkan dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 24 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2009. Pada tahun 2012, kebijakan mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan di kota Samarinda, direvisi melalui Peraturan Walikota Samarinda Nomor 44 Tahun 2012 tentang Perubahan Petunjuk Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Samarinda.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda merupakan perangkat daerah Kota Samarinda yang memiliki tugas pokok dan fungsi diantaranya menangani pengurusan dan pemberian pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda mengacu pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk untuk Masyarakat dalam Wilayah Kota Samarinda. Atas dasar kebijakan tersebut maka pemerintah memiliki alasan yang kuat untuk menertibkan keberadaan penduduk di wilayah kewenangan, disamping juga bertujuan untuk meningkatkan peran serta masyarakat atas pembangunan di daerah dan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap kebutuhan dasar masyarakat atas administrasi kependudukan.

Hasil pengamatan pada objek penelitian tentang pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda selama ini menunjukkan hasil yang belum optimal karena beberapa faktor sebagai berikut : 1) Waktu yang diperlukan untuk pelayanan Akta Kelahiran relatif lama akibat jalur birokrasi pelayanan Akta Kelahiran yang harus dilalui, 2) Prosedur pelayanan Akta Kelahiran yang bertele-tele atau rumit, 3) Masih adaya pemanfaatan jasa calo oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan Akta Kelahiran untuk menghindari lamanya dan banyaknya persyaratan pembuatan Akta Kelahiran.

Memperhatikan permasalahan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda perlu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan serta mengambil langkah-langkah konstruktif agar dapat tercipta

pelayanan yang lebih baik dan menjamin kepuasan warga masyarakat. Adapun langkah mendasar yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam proses pelayanan Akta Kelahiran. Selain itu perlu pula dicermati intensifikasi petugas dalam melaksanakan tugas, kompetensi petugas pelaksana, sarana / fasilitas yang digunakan dan kesopanan / keramah-tamahan petugas terhadap masyarakat dalam menunjang pelayanan. Faktor-faktor tersebut merupakan sebagian determinan penting untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan, namun semua itu tetap sangat bergantung pada konsistensi dan komitmen petugas pelaksana.

Berdasarkan pemikiran di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai pelayanan Akta Kelahiran, mengingat permasalahan yang berkenaan dengan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran hingga kini masih belum menunjukkan perubahan yang signifikan, yaitu belum dapat memberikan kepuasan pada masyarakat, yang ditunjukkan dari masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Akta Kelahiran. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya Atas Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ?

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Abidin (2012 : 4) menjabarkan bahwa kata *policy* secara etimologis berasal dari kata *polis* dalam bahasa Yunani (Greek) yang berarti negara-kota. Dalam bahasa Latin, kata ini berubah menjadi *politia* yang berarti negara. Masuk dalam bahasa Inggris lama (*the middle English*), kata tersebut menjadi *policie* yang pengertiannya berkaitan dengan urusan pemerintah atau administrasi pemerintah (Dunn, 1981). Dalam pengertian umum, kata ini seterusnya diartikan Jones (1977) sebagai “...a course of action intended to accomplish some end” atau sebagai “... Whatever government choose to do or not to do” oleh Dye (1975). Uniknya, dalam bahasa Indonesia, kata kebijaksanaan atau kebijakan diterjemahkan dari kata *policy* tersebut mempunyai konotasi tersendiri. Kata tersebut mempunyai akar kata “bijaksana” atau “bijak” yang dapat disamakan dengan pengertian *wisdom* yang berasal dari kata *wise* dalam bahasa Inggris. Orang yang bijaksana tidak seperti orang yang cerdas yang dapat segera memberi jawaban dengan tepat. Orang yang bijaksana mungkin pada waktu yang bersamaan tidak mau memberikan jawaban karena hal itu mungkin dianggapnya lebih bijaksana.

Banyak definisi yang dibuat oleh para ahli untuk menjelaskan arti kebijakan. Dye (dalam Abidin, 2012 : 5-6) menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Definisi ini dibuatnya dengan menghubungkan beberapa definisi lain dari Easton, Lasswell dan Kaplan, serta Friedrich.

Easton (dalam Abidin, 2012 : 6) menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan pengalokasian nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan. Hal ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan bermasyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya dapat mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah.

Sementara itu, Lasswell dan Kaplan (dalam Abidin, 2012 : 6) melihat kebijakan sebagai sarana untuk mencapai tujuan, menyebutkan kebijakan sebagai program yang diproyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai dan praktek. Sedangkan Friedrich (dalam Abidin, 2012 : 6) mengatakan bahwa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah adanya tujuan, sasaran atau kehendak.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat ditarik suatu kesamaan mengenai konsep kebijakan antara lain sebagai berikut :

1. Kebijakan publik itu tidak hanya cukup dinyatakan, tetapi harus dilaksanakan dalam bentuk yang nyata.
2. Kebijakan publik yang baik memiliki landasan maksud dan tujuan tertentu yang ingin dicapai.
3. Kebijakan publik merujuk kepada pemenuhan kepentingan masyarakat.

Implementasi Kebijakan Publik

Abidin (2012 : 146) menyatakan bahwa langkah implementasi dalam rangkaian proses kebijakan dapat disamakan dengan fungsi aksi (*actuating*) dalam rangkaian fungsi manajemen. Berhasil tidaknya implementasi sangat ditentukan oleh langkah awalnya yaitu formulasi kebijakan. Sebagai langkah pertengahan, berbagai faktor luar yang mempengaruhi proses formulasi juga mempengaruhi implementasi kebijakan karena pihak-pihak terkait yang pada taraf awal mendukung dan mempunyai pengaruh positif terhadap proses perumusan suatu kebijakan cenderung bersikap sama pada waktu implementasi dari kebijakan tersebut. Begitu pula sebaliknya, pihak-pihak yang semula berposisi dalam perumusan kebijakan, pada umumnya cenderung berposisi pula pada saat implementasi.

Uniknya, meskipun implementasi dianggap penting dalam kajian kebijakan publik, orang baru melihat implementasi sebagai salah satu bagian penting dari proses kebijakan sekitar pertengahan tahun 1970-an, setelah Wildavsky menulis sebuah buku yang berjudul *Implementation* pada tahun 1973 (Hogwood dan Gunn, 1983 : 197). Meter dan Horn (dalam Wahab, 2005 : 65) merumuskan proses implementasi sebagai tindakan-tindakan yang

dilakukan, baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Maka proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak, baik yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan Kurniawan (2005 : 4) sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi (2007 : 213) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan keramahan, serta kenyamanan (Ratminto dan Winarsih, 2009 : 21-23).

Metode Penelitian

Penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitiannya antara lain : 1. Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran, yang meliputi : a) Prosedur pelayanan, b) Biaya pelayanan, c) Keamanan dan kenyamanan layanan, d) Kepastian waktu layanan, e) Keandalan petugas pelayanan, f) Sarana / fasilitas operasional pelayanan, 2. Faktor pendukung implementasi pelayanan Akta Kelahiran, yang meliputi : a) Kebijakan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan, b) Sumberdaya aparatur penyelenggara pelayanan, dan c) Sarana dan prasarana pelayanan, 3. Faktor penghambat implementasi pelayanan Akta Kelahiran, yang meliputi : a) Kekurangpahaman masyarakat atas prosedur pelayanan, b) Kinerja sumberdaya aparatur penyelenggara pelayanan yang belum optimal.

Sumber data primer dalam penelitian ini informan. Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive* atau bertujuan dan teknik *snowball sampling* sesuai dengan kebutuhan dan kemantapan peneliti dalam pengumpulan data. Setelah dalam proses pengumpulan data tidak lagi ditemukan informan (mencapai titik jenuh), maka peneliti tidak mencari informan baru dan proses pengumpulan informan dianggap selesai. Adapun yang menjadi informan penelitian meliputi : 1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, 2) Para Kepala Bagian / Seksi, 3) Petugas pelaksana pelayanan Akta Kelahiran, dan 4) Masyarakat yang membutuhkan / Pemohon Akta Kelahiran.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Dalam melaksanakan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran bagi masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah berupaya untuk dapat memenuhi penyelenggaraan pelayanan administratif bidang kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana yang menjadi harapan dan tuntutan publik, yaitu adanya kejelasan prosedur, kejelasan biaya pelayanan, adanya keamanan dan kenyamanan layanan, adanya kepastian waktu layanan, perolehan pelayanan dari petugas yang handal serta adanya sarana atau fasilitas operasional pelayanan yang memadai.

Kesederhanaan prosedur merupakan prinsip penyelenggaraan pelayanan yang paling pertama sebab prosedur berkaitan dengan mekanisme yang menjadi petunjuk bagi masyarakat pemohon untuk dapat memperoleh pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, prosedur pelayanan publik harus bersifat sederhana atau tidak berbelit-belit, dengan tujuan agar prosedur tersebut dapat dipahami oleh masyarakat pemohon dengan baik dan mudah untuk dipenuhi. Prosedur administrasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah memenuhi kriteria kejelasan sebab mudah dipahami oleh masyarakat pemohon dan persyaratan yang ditetapkan telah sesuai dengan pertimbangan keaslian sumber asal usul anak yang dimohonkan dokumen kelahirannya, namun belum memenuhi kriteria kesederhanaan. Namun prosedur pelayanan Akta Kelahiran belum sederhana sebab prosedur administrasi kependudukan yang berlaku masih dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang hierarkhis. Seperti misalnya dalam proses pendaftaran penduduk yang baru lahir, administrasi kependudukan diawali dengan penambahan penduduk baru tersebut pada dokumen Kartu Keluarga (KK) terlebih dahulu sehingga diterbitkan KK baru, kemudian proses administrasi kependudukan baru dapat dilanjutkan pada pembuatan dokumen Akta Kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur administrasi kependudukan yang berlaku masih

bersifat birokratis, tidak praktis dan harus melalui proses birokrasi yang panjang dan lamban.

Selain prinsip kesederhanaan prosedur, kajian atas implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ini juga mengkaji aspek biaya pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dibebaskan dari biaya, namun masih terdapat celah bagi masyarakat untuk mengeluarkan sejumlah biaya. Yaitu pada saat pemohon diwajibkan untuk menghadirkan dua orang saksi atas peristiwa kelahiran yang telah terjadi sebagai dokumen pendukung Surat Keterangan Lahir yang diterbitkan oleh pihak Rumah Sakit atau Bidan dan pihak Kelurahan. Terdapat pemohon yang mempergunakan saksi yang diadakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, yang sesungguhnya berkedudukan sebagai saksi palsu, sebab tidak mengetahui peristiwa kelahiran secara langsung dan jelas, tetapi hanya untuk mempercepat dan memperlancar proses formalitas kelengkapan berkas permohonan pembuatan Akta Kelahiran saja. Saksi tersebut diberikan suatu balas jasa oleh pemohon dengan tarif yang tidak ditentukan atau bersifat sukarela saja. Dengan demikian, pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda belum sepenuhnya bebas dari biaya. Hal ini merupakan temuan terpenting dalam penelitian ini yang dikarenakan penelitian ini berangkat dari kebijakan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya atas Pembuatan Akta Kelahiran, sehingga seharusnya pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda benar-benar membebaskan masyarakat pemohon dari adanya biaya atau pungutan-pungutan.

Disamping itu prinsip kejelasan biaya, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus menerapkan prinsip-prinsip lainnya, diantaranya prinsip keamanan dari produk pelayanan yang dihasilkan dan prinsip kenyamanan lingkungan pelayanan. Proses maupun produk pelayanan harus mengandung kepastian hukum sehingga memenuhi kriteria keamanan akan kesesuaian produk pelayanan administratif dengan kondisi pemohon sebagaimana yang sesungguhnya. Pada pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda proses kegiatan penyelenggaraan pelayanan telah berlangsung secara tertib melalui pemberlakuan sistem antrian yang mampu untuk dipatuhi oleh pemohon secara baik. Disamping itu, produk yang dihasilkan yaitu dokumen Akta Kelahiran terjamin sesuai dengan identitas yang disampaikan oleh pemohon berdasarkan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan. Dengan demikian, dokumen Akta Kelahiran yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat memberikan kepastian kepada pemohon bahwa dibuat secara benar dan dokumen tersebut memiliki legalitas yang kuat. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda juga telah melakukan

sosialisasi pada wilayah Kecamatan masing-masing akan pentingnya tertib administrasi kependudukan dalam rangka menjamin hak-hak anak dalam keluarga dan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat dengan melakukan pelayanan keliling pada wilayah-wilayah Kecamatan.

Namun demikian, kenyamanan pemberian pelayanan dalam implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda belum sepenuhnya terpenuhi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu meningkatkan kenyamanan bagi para pemohon Akta Kelahiran sebab fasilitas yang tersedia selama ini bagi para pemohon pada saat menunggu proses pelayanan masih kurang memadai dari segi jumlah kursi tunggu, walaupun aspek kebersihan ruang tunggu dan ketersediaan fasilitas hiburan bagi pemohon yang mengantre seperti bahan-bahan bacaan dan televisi telah dilakukan secara baik. Jumlah kursi tunggu dan loket pelayanan yang terbatas, menjadikan masih banyak pemohon yang mengantre dalam posisi berdiri atau menyebabkan ruang tunggu sesak sehingga menciptakan ketidaknyamanan bagi pemohon yang mengantre. Ratminto dan Winarsih (2009 : 21-23) mengemukakan bahwa lingkungan penyelenggaraan pelayanan publik harus teratur, nyaman serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Dengan demikian, untuk kelancaran implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang lebih baik bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda masih perlu menyediakan fasilitas pendukung terutama jumlah kursi tunggu yang lebih banyak bagi para pemohon agar kenyamanan pelayanan dapat tercapai secara lebih baik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda juga telah terdapat kepastian waktu pelayanan yaitu setiap hari kerja mulai pukul 08.00 hingga 15.00 WITA, sedangkan jangka waktu penyelesaian pembuatan dokumen Akta Kelahiran adalah maksimal 14 hari kerja. Prinsip kepastian waktu sebagaimana terurai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Prinsip pelayanan publik yang lainnya adalah kehandalan petugas pelayanan, yang termasuk di dalamnya memenuhi kriteria kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Sikap-sikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan merupakan sesuatu hal yang penting bagi pemenuhan kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Para petugas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah memiliki kehandalan yang baik dalam melayani para pemohon sebab telah memiliki pengetahuan yang baik akan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai pembagian kerja yang diberikan oleh pimpinan, memiliki kedisiplinan kerja

yang tinggi, mampu berperilaku ramah dan sopan terhadap masyarakat pemohon dan telah memperoleh pembekalan atau pelatihan sehubungan dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan.

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan juga tidak boleh diabaikan, dimana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya harus memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda berdasarkan temuan penelitian telah ditunjang dengan sarana atau fasilitas operasional pelayanan yang memadai sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan pembahasan atas hasil penelitian yang diperoleh penulis, maka dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda belum memenuhi kriteria kesederhanaan prosedur, walaupun telah memenuhi kriteria kejelasan prosedur.
2. Implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda belum bebas dari biaya sebab masih terdapat celah bagi pemohon untuk mengeluarkan sejumlah biaya sebagai balas jasa apabila mempergunakan saksi peristiwa kelahiran yang disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.
3. Implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah memenuhi kriteria keamanan proses dan produk layanan sebab telah menerapkan sistem antrian yang dapat dipatuhi oleh pemohon di dalam penyelenggaraan pelayanan dan dokumen yang dihasilkan telah sesuai dengan identitas penduduk yang bersangkutan dan memiliki legalitas yang kuat. Namun implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran tersebut belum memenuhi kriteria kenyamanan pelayanan, sebab penyediaan fasilitas tempat duduk dan loket pelayanan bagi pemohon saat mengantre masih perlu ditambah.
4. Implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah memenuhi kriteria kepastian waktu pelayanan dan penyelesaian dokumen sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
5. Implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah diselenggarakan oleh petugas pelayanan yang handal dan ramah sebab pegawai telah memiliki pengetahuan yang baik akan tugas pokok dan fungsinya masing-

masing, disamping telah memperoleh pembekalan atau pelatihan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran

Hasil-hasil wawancara terhadap informan penelitian, baik dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda maupun dari pihak masyarakat / pemohon Akta Kelahiran menunjukkan sejumlah faktor-faktor pendukung implementasi pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, yang dapat dihipung antara lain sebagai berikut :

1. Kebijakan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan administratif kependudukan.
2. Kelengkapan persyaratan dari pemohon.
3. SDM yang ramah dan cekatan.
4. Koordinasi antar sesama pegawai.
5. Lingkungan kerja yang nyaman.
6. Penghargaan atau *reward* atas kinerja pegawai.

Sementara sejumlah faktor penghambat implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda antara lain :

1. Berkas persyaratan yang tidak lengkap dari pemohon.
2. Dokumen persyaratan yang tidak dapat dimiliki secara serempak oleh masyarakat akibat prosedur yang tidak praktis.
3. Proses verifikasi yang memakan waktu.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis menarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda :
 - a. Belum terpadu prosedurnya sebab belum memenuhi kriteria kesederhanaan, walaupun telah memenuhi kriteria kejelasan prosedur.
 - b. Belum bebas dari biaya sebab masih terdapat celah bagi pemohon untuk mengeluarkan sejumlah biaya sebagai balas jasa apabila mempergunakan saksi pelaporan pembuatan Akta Kelahiran yang disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

- c. Telah memenuhi kriteria keamanan proses dan produk layanan sebab telah menerapkan sistem antrian yang dapat dipatuhi oleh pemohon di dalam penyelenggaraan pelayanan dan dokumen yang dihasilkan telah sesuai dengan identitas penduduk yang bersangkutan dan memiliki legalitas yang kuat. Namun implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran tersebut belum memenuhi kriteria kenyamanan pelayanan, sebab penyediaan fasilitas tempat duduk dan loket pelayanan bagi pemohon saat mengantre masih perlu ditambah.
 - d. Telah memenuhi kriteria kepastian waktu pelayanan dan penyelesaian dokumen sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
 - e. Telah diselenggarakan oleh petugas pelayanan yang handal dan ramah sebab pegawai telah memiliki pengetahuan yang baik akan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, disamping telah memperoleh pembekalan atau pelatihan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.
 - f. Telah didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
2. Faktor pendukung implementasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda antara lain meliputi : 1) Kebijakan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan administratif kependudukan, 2) Kelengkapan persyaratan dari pemohon, 3) SDM yang ramah dan cekatan, 4) Koordinasi antar sesama pegawai, 5) Lingkungan kerja yang nyaman, dan 6) Penghargaan atau *reward* atas kinerja pegawai. Sementara faktor penghambatnya antara lain : 1) Berkas persyaratan yang tidak lengkap dari pemohon, 2) Dokumen persyaratan yang tidak dapat dimiliki secara serempak oleh masyarakat akibat prosedur yang tidak praktis, serta 3) Proses verifikasi yang memakan waktu.

Saran-saran

1. Untuk menyederhanakan prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, kiranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat memangkas alur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran agar lebih singkat, misalnya dengan cara menggabungkan kegiatan penerimaan berkas dan verifikasi hingga pencetakan Akta pada petugas loket saja, agar tidak terlalu banyak jalur yang harus dilalui dan dalam rangka intensifikasi pelaksanaan tugas oleh pegawai / petugas pelayanan.
2. Berkenaan dengan prosedur pelayanan yang masih belum terpadu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda kiranya perlu mengkaji upaya inovasi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi anak yang baru dilahirkan melalui pembuatan KK dan Akta Kelahiran secara serempak pada satu tahapan yang sama, bukan secara bertahap sebagaimana yang telah dilaksanakan selama ini dalam rangka memangkas proses pelayanan yang panjang dan mengatasi masalah lamanya waktu pelayanan pembuatan dokumen Catatan Sipil bagi anak.

3. Berkenaan masih terdapatnya celah bagi masyarakat untuk mengeluarkan sejumlah biaya sebagai balas jasa bagi saksi pelaporan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, kiranya kebijakan mengenai pengadaan saksi pelaporan dapat ditinjau kembali agar implementasi pelayanan Akta Kelahiran benar-benar bebas biaya.
4. Kiranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dapat menambah jumlah tempat duduk bagi para pemohon dan menambah jumlah loket pelayanan agar proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dapat terselenggara secara lebih efisien dari segi waktu pelayanan dan masalah antrean panjang pemohon dapat diatasi.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal. 2012. *Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Salemba Humanika. Jakarta.
- Anonim. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*. Jakarta.
- _____. *Peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Biaya atas Pembuatan Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk untuk Masyarakat dalam Wilayah Kota Samarinda*. Samarinda.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan Keenam. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Wahab, Solichin Abdul. 2005. *Analisis Kebijaksanaan Publik : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Cetakan Kelima. Bumi Aksara. Jakarta.