

Birokrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak

DISKA dan Prof. Dr. H. SUJIANTO, M. Si

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293.
e-mail : putridizka@ymail.com

***Abstract:** Not optimal beuracracy in the background of the birth certificate issue is so complex, both in terms of availability and performance of its employees, as well as many obstacles in the field of administration of the birth certificate registration so that the management is not running smoothly and less than the maximum. Therefore, the authors intend to conduct research with the goal of how beuracracy in the service of birth certificate of Dinas Kependudukan and Catatan Sipil Regency Siak and what are the factors that influence it. The study site is located in the office of Dinas Kependudukan and Catatan Sipil regency Siak. The results of this study it can be concluded that the implementation of the birth certificate service beuracracy in the Department of Dinas Kependudukan and Catata Sipil Regency Siak overall could not be said better.*

Keywords: Beuracracy, birth certificate Services, Civil Registration

Abstrak: Belum optimalnya birokrasi dalam pembuatan akta kelahiran dengan dilatarbelakangi masalah yang begitu kompleks, baik bagi segi ketersediaan maupun kinerja pegawainya, serta masih banyak kendala di bidang pendaftaran administrasi pembuatan akta kelahiran sehingga pengurusannya tidak berjalan secara lancar dan kurang maksimal. Oleh karena itu, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan tujuan bagaimana birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Lokasi penelitian ini berada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatatan Sipil Kabupaten Siak. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik.

Kata Kunci : Birokrasi, Pelayanan akta kelahiran, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Keberadaan penyelenggaraan pemerintah, birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk semua masyarakat. Hal ini karena birokrasi merupakan komponen dalam administrasi pemerintahan untuk kesuksesan pelaksanaan otonomi daerah. Tujuan dari otonomi daerah adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada otonomi daerah yang luas, keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting. Oleh karena

itu, agar pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasikan isi otonominya. Adapun kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi adalah sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik yang mencakup berbagai program pembangunan dan kebijakan pemerintah. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan yang mengarah pada pelayanan masyarakat dan menghindari kesan pendekatan kekuasaan serta kewenangan.

Birokrasi yang baik dapat memberikan penyempurnaan bagi suatu organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien, yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani. Birokrasi yang baik juga mampu melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.

Kenyataannya birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan sebagai proses kontraproduktif dalam penyelesaian masalah, karena hampir segala bentuk layanan yang disediakan oleh birokrasi pemerintah dalam kehidupan sehari-hari baik itu pelayanan pembuatan KTP, Pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan sebagainya sering berakhir dengan ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen. Dimana aparat pemerintah memberikan pelayanan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai Warga Negara Indonesia. Tujuan pelaksanaan Satuan Kerja Perangkat Daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu diantara satuan kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah instansi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Salah satu pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak adalah pembuatan akta kelahiran. Dimana secara hukum akta kelahiran ini bermanfaat untuk kepentingan anak tersebut. Jika seorang anak belum memiliki akta kelahiran maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak tersebut tidak tercatat dalam silsilah kewarganegaraan dan kependudukannya serta tidak terlindungi keberadaannya.

Akta kelahiran merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status dalam kekuatan hukum tetap dan kedudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara Indonesia. Pada UU No 23 Tahun

2006 Pasal 1 dan 2 dijelaskan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana ditempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Oleh karena itu, kepemilikan akta kelahiran adalah hak setiap warga negara, dan negara berkewajiban untuk menjamin terlaksananya hak tersebut melalui pegawai catatan sipil.

Arti penting dari kepemilikan akta kelahiran yakni: menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, karena anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Sampai saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya belum tercatat dalam akta kelahiran, secara de jure keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan banyak permasalahan yang terjadi berpangkal dari manipulasi identitas anak. Semakin tidak jelas identitas seorang anak, maka semakin mudah terjadi eksploitasi terhadap anak seperti anak menjadi korban perdagangan bayi dan anak, tenaga kerja dan kekerasan. Oleh karenanya diharapkan kepada seluruh masyarakat di Indonesia jangan takut dan enggan untuk mendaftarkan segera kelahiran anaknya, untuk memberikan perlindungan terbaik bagi anak dan mencegah munculnya segala bentuk eksploitasi bagi anak, beban tugas kepada pemerintah tidaklah mudah dan harus melibatkan semua pihak oleh karenanya harus ada kerjasama dan koordinasi yang sinergi untuk melahirkan kebijakan-kebijakan yang terbaik bagi anak-anak di Indonesia.

Dalam pengurusan akte kelahiran sudah ditetapkan prosedur pengurusan, namun masih banyak berbagai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pengurusan akte kelahiran ini diantaranya adalah:

1. Masih banyak adanya keterlambatan pengurusan akta kelahiran, berdasarkan survei awal yang dilakukan terhadap masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran mengatakan bahwa tidak tepat waktu sering terjadi.
2. Kadangkala berkas-berkas persyaratan hilang. Informasi yang diperoleh, menyatakan bahwa berkas persyaratan yang sudah disampaikan pemohon dinyatakan tidak ada atau hilang, sehingga terpaksa pemohon melengkapi kembali persyaratan, sementara sebagian berkas atau arsip yang hilang tidak ada pertinggalnya yang dimiliki pemohon.
3. Di sisi lain, informasi yang diperoleh dari petugas pelayanan pengurusan akte kelahiran ini, menyatakan bahwa kesulitan yang sedang dihadapi justru karena masyarakat tidak paham tentang prosedur pengurusan, sehingga pelayanan yang diberikan terkesan menyulitkan dan berbelit-belit.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak.

Weber dalam Pasolong (2008:66) menyebut definisi birokrasi adalah sebagai suatu daftar atau sejumlah daftar ciri-ciri yang sifat pentingnya yang relatif secara hubungannya satu sama lain telah banyak menimbulkan perdebatan. Selanjutnya. Menurut Kumorotomo (2007:74) birokrasi sesungguhnya dimaksudkan sebagai sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat, untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi yang besar dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis (teratur) pelaksanaan pekerjaan dari banyak orang. Selanjutnya Hagel dalam Thoha (2007:22) berpendapat bahwa birokrasi adalah sebagai satu jembatan yang menghubungkan aparatur negara (pemerintahan) dengan masyarakatnya. Birokrasi yang dimaksudkan untuk penyelenggaraan bernegara, penyelenggaraan pemerintahan termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan umum dan pembangunan, seringkali masyarakat diartikan dalam konotasi yang berbeda. Birokrasi seolah-olah memberi kesan adanya proses panjang yang berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan suatu urusan dengan aparat pemerintah.

Blau dan Meyer dalam Dwiyanto (2006:176) Birokrasi adalah sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar. Dwiyanto (2006:52) menggunakan kriteria untuk dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan birokrasi pelayanan publik yaitu :

1. Efektifitas

Agar mampu berkompetisi secara sehat kegiatan dalam governance perlu mengutamakan efektivitas dalam setiap kegiatan. Perlunya efektivitas terutama ditujukan pada sektor publik karena sektor ini menjalankan aktifitasnya secara monopolistik. Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tercapai, hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

2. Transparansi / keadilan

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti dan dengan mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Melalui prinsip *good governance*, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi karna kemampuan masing – masing berbeda, maka sektor publik perlu memainkan peranan agar sejahtera dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan.

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan pada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

3. Daya Tanggap

Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan birokrasi antara lain:

- a. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan birokrasi pelayanan pengurusan akta kelahiran, maksudnya adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur dan teknis dalam birokrasi tersebut serta cara penerapannya.
- b. Fasilitas Kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh organisasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh individu, karena fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsure yang penting dalam meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi.
- c. Kepemimpinan adalah proses memengaruhi atau memberikan contoh oleh pimpinan kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Menurut Pasolong (2007:128) dalam bukunya "Teori Administrasi Publik", pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Lukman (2004:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan masyarakat. Dari beberapa defenisi diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:141) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 komponen, yaitu sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa, kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Selanjutnya Menurut Barata (2004) pelayanan yang baik mengandung empat unsur yaitu:

- 1) Cepat artinya pelayanan yang diberikan tepat waktu.
- 2) Tepat artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- 3) Mudah artinya pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan.
- 4) Transparan artinya tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian pelayanan dan menurut unsur keterbukaan.

METODE

Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan yang menghasilkan data deskriptif artinya penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara jelas dan terperinci mengenai masalah yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang didukung dengan dilakukannya wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait. Kemudian data-data tersebut dianalisa sedemikian rupa sehingga diambil kesimpulan secara deskriptif pula. Dalam memperoleh data dari informan, peneliti menggunakan metode *Snowball Sampling*. Fakta yang dibutuhkan meliputi kata-kata dan tindakan informan yang memberikan data dan informasi tentang bagaimana pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak dari *key informan* melalui proses pengamatan dan wawancara. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* penelitian antara lain: (1). Informan kunci adalah orang yang mengetahui permasalahan secara mendalam. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Seksi Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. (2). Informan pelengkap adalah orang yang dianggap mengetahui permasalahan ini walaupun tidak terlihat secara langsung dalam permasalahan ini. Adapun yang menjadi informan pelengkap dalam penelitian ini adalah Pelaksana Pencatatan Sipil dan masyarakat yang menilai pembuatan akta kelahiran.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber daya, yakni data primer dan data skunder sesuai dengan klasifikasi atau pengelompokan informasi atau data yang telah diperoleh. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari sumber informasi atau informan penelitian melalui wawancara langsung mengenai birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan faktor-faktor yang mempengaruhi birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Sumber data ini dapat diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, buku-buku, internet, koran, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian. Data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu tentang birokrasi pelayanan, buku petunjuk administrasi kependudukan serta laporan tahunan mengenai pembuatan akta kelahiran.

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain: wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab (*interview*) dengan informan. Adapun dalam penelitian ini wawancara yang akan dilakukan yaitu tentang pelaksanaan Birokrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kabupaten Siak. Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan terhadap objek yang diteliti. Adapun yang diobservasi dalam rencana penelitian ini yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Birokrasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Siak.

Dalam penelitian ini yang dilaksanakan diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya. Hasil tanggapan yang diberikan responden berdasarkan indikator penelitian yang disesuaikan permasalahan penelitian.

a) Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran dalam menyatakan seberapa jauh pencapaian target output yang diukur dengan membandingkan output anggaran atau hal yang seharusnya menjadi sasaran dengan output realisasi atau yang sesungguhnya. Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat diukur dengan menggunakan dua sub indikator yakni kemudahan prosedur pelayanan dan persyaratan yang sesuai.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa untuk sub indikator dapat dikatakan belum efektif, hal ini dikarenakan persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat akta kelahiran lebih rumit dibandingkan persyaratan yang sebelumnya, serta prosedur atau tahap-tahapan yang harus dilalui dalam pengurusan akta kelahiran lebih panjang dan berbelit-belit.

b) Keadilan dan Transparansi

Transparansi dan Keadilan adalah memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya kepada pemohon. Maksudnya mengenai prosedur / tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian dan rincian biaya serta hal-hal yang berkaitan dengan proses kepemilikan yang wajib diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta serta adanya perlakuan yang sama rata dan tidak pilih kasih. Keadilan dan transparansi pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat diukur dengan menggunakan dua sub indikator yakni keadilan dalam memberikan pelayanan dan kepastian biaya pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa untuk sub indikator dapat dikatakan sudah cukup efektif, karena masalah pengurusan berapa besar biaya yang harus dikeluarkan dan biaya yang telah ditetapkan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari rincian biaya yang sudah ditampilkan oleh petugas pelayanan tersebut, sehingga pemohon atau masyarakat yang mengurus suatu pelayanan sudah mengetahui berapa besar biaya yang harus dikeluarkan.

c) Daya Tanggap

Daya Tanggap adalah kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon. Daya Tanggap pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat diukur dengan menggunakan dua sub indikator yakni responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa untuk sub indikator dapat dikatakan sudah efektif, hal ini dikarenakan sudah terlihatnya kemampuan petugas yang mahir dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan petugas kepada masyarakat.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Birokrasi

Beberapa indikator-indikator dalam menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak antara lain:

a) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan birokrasi pelayanan pengurusan akta kelahiran, maksudnya adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, pendidikan dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur dan teknis dalam birokrasi tersebut serta cara penerapannya. Sumber Daya Manusia dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat diukur dengan menggunakan dua sub indikator yakni tingkat kedisiplinan pegawai dan kualitas mekanisme pegawai.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa untuk sub indikator dapat dikatakan belum berjalan secara efektif, dimana dalam hal kedisiplinan kerja petugas sering kali melanggar peraturan yang telah ditentukan oleh pihak dinas. Adapun pelanggaran kedisiplinan kerja yang dilakukan petugas antara lain petugas sering tidak ada ditempat disaat waktunya kerja sehingga masyarakat atau pemohon yang hendak mengurus suatu pelayanan seperti pelayanan akta kelahiran harus menunggu petugasnya datang baru si pemohon bisa dilayani. Hal seperti ini yang membuat masyarakat atau pemohon merasa malas mengurus akta kelahiran karena disebabkan oleh menunggu waktu yang tidak jelas.

b) Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh organisasi dalam mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh individu. Karena fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsur yang penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi, sebab dengan dimilikinya fasilitas kerja yang baik dapat juga merangsang dan menyenangkan serta menghapus

kebosanan dalam diri individu dalam kegiatan sehari-harinya. Fasilitas Kerja dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat diukur dengan menggunakan dua sub indikator yakni kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa untuk sub indikator dapat dikatakan belum memenuhi standar, hal ini dikarenakan masih minimnya alat-alat teknologi yang mendukung jenis pelayanan serta kurangnya fasilitas yang diberikan pemerintah untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga masyarakat merasa kurang nyaman akan pelayanan yang diberikan petugas dikarenakan fasilitas kerja dilingkungan pelayanan kurang memadai.

c) Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi atau memberikan contoh oleh pimpinan kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Dalam faktor kepemimpinan, seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik. Kepemimpinan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat diukur dengan menggunakan dua sub indikator yakni memberikan motivasi kerja kepada bawahan dan pengawasan kinerja pegawai.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa untuk sub indikator dapat dikatakan sudah berkualitas, hal ini disebabkan karena secara umum masyarakat sudah puas dengan sikap kepala bagian yang terbilang tanggap menegur dan memotivasi pegawainya. Hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan akta kelahiran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta berdasarkan birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. birokrasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak, dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa pengurusan akta kelahiran sering terlambat waktu, yakni tidak sesuai dengan waktu yang telah digariskan dalam aturan.
2. Kendala yang dihadapi dalam pembuatan akta kelahiran yaitu deregulasi dan debirokratisasi dalam pelayanan. Dalam pengurusan akta kelahiran dirasakan kurang efektif yakni masih terjadi birokrasi yang cukup panjang.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, PSKK UGM. Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Lukman, Sampara, 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press
- Mayarni. 2010. *Analisis Birokrasi Pelayanan Publik Pembuatan Akte Kelahiran Pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru*. Volume 1 Nomor 2 Tahun 2010. Jurnal Kebijakan Publik.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sampara, Lukman dan Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima, LAN*. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2007. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.