

BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN

Raja Hasnizar

Program Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Kampus Bina Widya
Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Bureaucracy Public Service Creation Birth Certificate. This study aims to determine the birth certificate of service in the district of Pasir Penyau Indragiri Hulu as well as factors that hinder. Data collected through interviews with informants consisting of a Section Head of Birth Certificate and Death of Population and Civil Registration Indragiri Hulu, administrative staff in five villages and people who never get the birth certificate services. Analysis of data is supported by the observation and documentation relating to the problems examined. The results showed that the child's birth certificate service in the district of Pasir Penyau Indragiri Hulu seen from indicators of productivity, quality of service, responsiveness and responsibitas still not good.

Keywords: bureaucracy, public services, the child's birth certificate.

Abstrak: Birokrasi Pelayanan Publik Pembuatan Akta Kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kecamatan Pasir Penyau Kabupaten Indragiri Hulu serta faktor-faktor yang menghambatnya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap informan yang terdiri dari Kepala Seksi Akta Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, staf kelurahan di lima kelurahan serta masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Analisa data didukung dengan observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran anak di Kecamatan Pasir Penyau Kabupaten Indragiri Hulu yang dilihat dari indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan responsibitas masih belum baik.

Kata Kunci : birokrasi, pelayanan publik, akta kelahiran anak.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi di beberapa daerah kota/kabupaten di Indonesia, sehubungan dengan fungsi pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik (*public service provider*) masih jauh dari harapan masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Padahal semangat otonomi daerah melalui UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah semakin terbuka bagi setiap pemerintah daerah untuk dapat lebih mendekatkan

pemerintah kepada masyarakat, sehingga patologi birokrasi dapat ditekan dan mungkin dihindarkan. Dengan demikian akan lebih mendekatkan akses masyarakat kepada pemerintah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan dinas yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan kelengkapan surat-surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya di dinas tersebut.

Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan

pencatatan sipil. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk, seperti perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), pindah, datang perubahan alamat dan lain-lain. Sedangkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang, meliputi kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama dan status kewarganegaraan.

Salah satu hal yang sangat penting adalah pencatatan kelahiran, dimana kelahiran merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh setiap orang yang harus dicatatkan dan dikukuhkan oleh Negara dalam bentuk akte kelahiran.

Akte kelahiran adalah dokumen penting yang harus dimiliki bagi setiap warga Negara, karena akte kelahiran adalah bukti awal tentang seseorang diakui menjadi warga Negara, sehingga dengan akte kelahiran tersebut seseorang bisa berhak untuk mendapatkan hak-hak lainnya sebagai warga Negara yang sah. Dengan akte kelahiran juga seseorang memiliki jaminan dan kepastian hukum mengenai status keperdataannya yang meliputi identitas, nama dan kewarganegaraannya serta hubungan hukum dengan orang tuanya.

Akte kelahiran merupakan catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berwenang berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, yang dilegalkan dengan memberikan tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan untuk memperoleh status kewarganegaraan anak.

Akte lahir berguna untuk mengurus berbagai kepentingan selama manusia itu hidup, mulai dari prasyarat pendaftaran masuk sekolah, pembuatan Kartu Keluarga (KK), melamar pekerjaan, prasyarat pem-

buatan paspor, untuk mendaftar nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) kelak ketika anak itu dewasa, untuk membuat asuransi dan mengurus tunjangan hidup, dana pensiun, untuk melaksanakan pergi haji, serta untuk kepengurusan pembagian hak ahli waris dan lain-lain. Betapa pentingnya fungsi dan kegunaan akte kelahiran tersebut. Setiap masyarakat wajib mengurus akte kelahiran untuk anggota keluarga, guna secara pasti menentukan bahwa dia anak yang sah dari orang tua yang nama-namanya tercantum dalam akte tersebut.

Pentingnya memiliki akte kelahiran juga digunakan untuk anak jika akan masuk sekolah. Dengan begitu, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu selaku pelaksana pembangunan daerah dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga-lembaga pemerintah khususnya yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

Namun begitu, pada kenyataannya masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan dalam birokrasi pelayanan pengurusan akte kelahiran ini yang penulis dapatkan informasinya dari masyarakat yaitu sebagai berikut :

- a. Masih sering terjadi keterlambatan pengurusan akte kelahiran atau tidak tepat waktunya penyelesaian akte kelahiran anak. Seperti misalnya, pengurusan akte kelahiran yang dalam peraturannya selesai dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja, namun seringkali selesai lebih dari waktu tersebut.
- b. Banyaknya praktik percaloan dalam hal pembuatan akte kelahiran anak. Ini terlihat dengan adanya calo yang berada di sekitar kantor dan bahkan calo juga berasal dari pegawai sendiri. Adanya indikasi praktik percaloan dari pegawai sendiri karena seringkali masyarakat mengeluarkan

kan biaya pengurusan akte kelahiran melebihi biaya yang telah ditetapkan kepada pegawai. Jika pengurusan melalui calo, maka akte kelahiran dapat selesai dengan cepat.

- c. Tidak jelasnya prosedur pengurusan akte kelahiran karena kurangnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat. Kurangnya informasi ini karena tidak adanya sosialisasi ataupun pemberitahuan akan pengurusan akte kelahiran, terutama untuk kebijakan baru.
- d. Pelayanan petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat yang berurusan. Adanya kekurang ramahan pegawai terhadap masyarakat yang datang mengurus akte kelahiran atau keperluan lainnya di kantor Disdukcapil terlihat dengan cara pegawai memberikan jawaban dengan ketus jika ada masyarakat yang banyak bertanya atau kurang persyaratan dalam berurusan.

Berdasarkan fenomena pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah birokrasi pelayanan pembuatan akte kelahiran di Kecamatan Pasir Penyau Kabupaten Indragiri Hulu ?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menghambat birokrasi pelayanan pembuatan akte kelahiran di Kecamatan Pasir Penyau Kabupaten Indragiri Hulu ?

Birokrasi adalah suatu organisasi yang memiliki jenjang , setiap jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat, disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat (Sedarmayanti, 2007).

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokra-

si publik (Dwiyanto, 2006) yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui birokrasi pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran.

METODE

Akte Kelahiran

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian akan dilakukan di 5 (lima) Kelurahan yang berada di Kecamatan Pasir Penyau Kabupaten Indragiri Hulu, yaitu: Kelurahan Sekar Mawar, Kelurahan Tanah Merah, Kelurahan Kembang Harum, Kelurahan Tanjung Gading dan Kelurahan Air Molek I.

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci (*key informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu informan kunci (*key informan*) dan informan pelengkap. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk memberi pemaknaan atas data atau fenomena yang ditemukan dan dikumpulkan dalam penelitian ini, maka dilakukan analisis dengan pendekatan kualitatif dengan eksplanasi bersifat deskriptif.

HASIL

Birokrasi Pelayanan Publik

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu adalah salah satu lembaga publik yang memiliki tugas menjalankan birokrasi untuk program kependudukan. Untuk itu, dalam penelitian ini yang mengkaji tentang bagaimana birokrasi pelayanan pembuatan akte anak di Kecamatan Pasir Penyau kabupaten indragiri Hulu, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006), yang menyatakan bahwa ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik.

Produktivitas

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan pengurusan akte kelahiran sangatlah mudah, asalakan persyaratan yang telah ditetapkan telah lengkap. Namun begitu ada masyarakat yang mengatakan kalau prosedur pelayanan pembuatan akte kelahiran anak mudah, namun ada juga yang menyatakan sulit karena prosesnya yang berbelit-belit, terutama mengenai hal pengurusan akte yang harus melalui pengadilan. Dengan hal tersebut, akhirnya masyarakat ada juga yang mengurusnya melalui orang lain atau calo. Selain itu, banyak juga masyarakat yang tidak tahu kalau saat sekarang ini, bagi anak yang berumur di atas satu tahun tidak perlu lagi melalui pengesahan pengadilan. Hal ini menunjukkan masih kurangnya sosialisasi dari aparat yang berwenang kepada masyarakat mengenai hal ini. Sedangkan untuk waktu penyelesaiannya belum begitu baik karena penyelesaiannya lambat dan tidak tepat waktu seperti yang telah ditetapkan.

Kualitas Layanan

Pelayanan yang diberikan dalam pembuatan akte kelahiran anak belum ses-

uai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena dirasakan masih adanya kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya untuk kemampuan petugas belum baik atau tidak baik. Petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah, lamban dan terkadang cuek dengan masyarakat yang datang berurusan.

Responsivitas

Petugas selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dan hal ini tidak terbatas hanya pada masyarakat yang berurusan membuat akte kelahiran anak mereka, tetapi untuk keseluruhan pelayanan yang ada. Namun begitu, masyarakat merasa respon aparat tidak baik. Petugas pelayanan terkesan cuek dalam melayani masyarakat yang datang berurusan.

Selanjutnya untuk sikap aparat dalam merespon keluhan dinilai sudah cukup baik. Aparat mau untuk menampung segala keluhan dari masyarakat yang berurusan dan juga memberikan solusi terhadap keluhan mereka dan hal ini dianggap sebagai masukan untuk perbaikan kinerja pelayanan kedepannya. Namun menurut pandangan masyarakat respon petugas dalam menerima keluhan masih tidak baik. Keluhan yang ada kebanyakan tidak ditindaklanjuti, dan kejadian yang sama terus berulang-ulang.

Responsibilitas

Pembuatan akte kelahiran sudah sesuai dengan ketetapan yang ada. Mengenai transparansi biaya pengurusan, sudah sangat transparan karena biaya pengurusan bisa dilihat di SOP yang ditempelkan di kantor.

Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian kebijakan pengurusan akte kelahiran sudah sesuai dengan keinginan masyarakat di Kecamatan

Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. Kebijakan yang dibuat dalam pengurusan akte kelahiran sudah sangat mudah dan meredakan masyarakat. Namun begitu masyarakat merasa kebijakan yang ada tidak sejalan dengan pelaksanaannya di lapangan.

Faktor-faktor Yang Menghambat Birokrasi Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang menghambat birokrasi pelayanan pembuatan akte kelahiran di Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri hulu adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan petugas yang kurang ramah dalam melayani masyarakat yang berurusan.
- b. Kurangnya profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan, karena dalam memberikan pelayanan masih lama.
- c. Kurangnya sosialisasi peraturan baru pembuatan akte kelahiran anak.
- d. Masih panjangnya birokrasi pengurusan akte kelahiran.

PEMBAHASAN

Dari hasil 5 indikator pelayanan publik dalam pembuatan akte kelahiran, secara umum pelayan publik oleh birokrat sebenarnya tidaklah begitu sulit, asal persyaratan untuk mengurus akte kelahiran itu dilengkapi oleh masyarakat. Dalam peraturan presiden Nomor 25 Tahun 2008 telah dijelaskan tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan catatan sipil dengan syarat: 1) surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran, 2) nama dan identitas saksi kelurahan, 3) kartu keluarga, 4) kartu penduduk orang tua, 5) kutipan akta nikah/akta perkawinan orang tua dan 6) penetapan pengadilan negeri bagi anak yang seusianya

melebihi 1 tahun. Pihak birokrasi pemerintahan telah mengsosialisasikan Peraturan Preseiden Nomor 25 Tahun 2008, tapi sosialisasi tersebut belum tersebar secara luas pada masyarakat. Masyarakat kurang informasi tentang prosedur pengurusan akte kelahiran, besarnya biaya, lamanya waktu penyelesaian dan dengan siapa saja dia berurusan dalam pembuatan akte kelahiran ini. Dalam kondisi demikianlah masuk orang ketiga yang disebut calo, bahkan calo itu sendiri ada yang berasal dari pegawai atau birokrat publik dan ditambah lagi dengan kurangnya sikap ramah dalam pelayanan petugas pada masyarakat dalam mengurus akte kelahiran anak. Kualitas pelayanan publik seperti ini sudah melanggar prinsip-prinsip atau azas-azas kualitas pelayanan publik seperti apa yang dikemukakan oleh Tjandra (2005) bahwa kualitas pelayanan publik, harus transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan antara hak dan tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah pun melalui Keputusan Menteri Menpan Nomor 36/Kep/Menpan/7/2003 telah menetapkan karakteristik atau indikator pelayanan publik yang harus dipedomani oleh aparatur negara dalam pelayanan pada masyarakat yang disebut dengan pelayanan prima.

SIMPULAN

Birokrasi pelayanan pembuatan akte kelahiran anak di Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu yang dilihat dari indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan tanggung jawab masih belum baik. Masih banyak kekurangan-kekurangan yang membuat masyarakat sebagai penerima layanan kurang puas sehingga kinerja birokrasi pelayanan publik dinilai tidak baik. Faktor-faktor yang menghambat birokrasi pelayanan pembuatan akte kelahiran di Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indra-

giri hulu adalah kemampuan petugas yang kurang ramah dalam melayani masyarakat yang berurusan, kurangnya profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan, karena dalam memberikan pelayanan masih lama, kurangnya sosialisasi peraturan baru pembuatan akte kelahiran anak dan masih panjangnya birokrasi pengurusan akte kelahiran.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Tjandra, W. Riawan, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.