

KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANJAR TAHUN 2019

Siti Maisyarah

FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin

Email : Smaisarah514@gmail.com

Abstract

The research objectives were to (1) find out the quality of service of birth certificates and (2) to find out the factors that hindered birth certificate services at the Banjar Regency Population and Civil Registration Service. The research method uses a qualitative approach with descriptive research. Data was collected by observation, interview, and documentation techniques, to Mitryadi, an employee of the Banjar Regency Population and Registrar's Office and a number of community service users. Samples were determined using purposive sampling and snowball sampling techniques. Data analysis uses interactive analysis techniques that have 3 steps consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that (1) Quality of Service of Birth Certificates at the Department of Population and Civil Registration of Banjar Regency has implemented the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions. However, there are several indicators that do not work in accordance with service standards, such as inconvenience in service areas, incomplete infrastructure, and lack of friendliness in the service process. (2) Inhibiting factors for birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration of Kabupaten Banjar are infrastructure facilities that have not been optimal, there is still a lack of waiting chairs and tables, a narrow service room, the absence of large generators and network disturbances.

Keywords: Quality, Service, Birth Certificate

PENDAHULUAN

Pemerintah dituntut peranannya sebagai unsur sumber insiatif dalam usaha pembaharu dan pendorong pembangunan bangsa yang dilakukan oleh masyarakat. Pemerintah ditetapkan untuk menjalankan fungsi disamping abdi Negara, juga sebagai abdi masyarakat. Dalam konteks ini, kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintah maupun pembangunan. Pelenggaraan yang di maksud meliputi kegiatan mengatur, membina, dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam melaksanakan pembangunan.

Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

disebutkan bahwa : “Pelayanan publik adalah kegiatan atas rangkaian kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan harus dilakukan pembatasan jenis pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terdiri dari pembuatan Kartu tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya. Luasnya pelayanan publik sehingga harus dikhususkan pada pelayanan Akta Kelahiran, karena Akta Kelahiran

merupakan salah satu bentuk pelayanan yang penting karena bentuk bukti pengakuan legal kewarganegaraan seseorang dan jaminan atas kedudukan hukum seseorang dalam Negara.

Akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Akta kelahiran ini dikeluarkan dan disahkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyediaan pelayanan dalam hal pencatatan dan pendaftaran kelahiran baik bagi Warga Negara Indonesia Asli, Warga Negara Indonesia keturunan maupun Warga Negara Asing. Akta Kelahiran adalah bentuk identitas seseorang. Melalui akta kelahiran, seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya, seperti pendidikan, melamar pekerjaan, pencatatan perkawinan dan pengurusan pengakuan anak. Dengan demikian kepemilikan akta kelahiran sangat penting keberadaannya karena menyangkut identitas kewarganegaraan seseorang dan haknya dikemudian hari untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya.

Akta Kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga Negara. Apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui Negara, maka akan sangat rentan terjadi identitas, banyak kasus perdatangan anak, memperkerjakan anak dibawah umur dan masalah sosial lainnya. Akta kelahiran sangat penting sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, dalam Pasal 5 menyatakan bahwa setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan yang dipertegas lagi pada pasal 27 ayat (1) dan (2) yang menyatakan, ayat (1) Identitas anak harus diberikan sejak kelahirannya. Dan ayat (2) berbunyi Identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran.

Berdasarkan hasil observasi dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran hal utama yang sering dikeluhkan masyarakat ialah waktu penyelesaian layanan yang lumayan lama, yang mengalami keterlambatan 2-5 hari dari waktu yang telah disepakati atau sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain masalah itu ada hal lain yang menjadi masalah adalah kurangnya

kepemilikan persyaratan untuk pembuatan akta kelahiran. Ditambah lagi sarana dan prasarana kantor yang sangat tidak nyaman dan membuat masyarakat menjadi malas untuk berkunjung dan memohon layanan. Serta masih ada masyarakat yang tidak mau mengurus sendiri karena tidak ingin mengantri, jauhnya jarak tempuh bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selain itu masyarakat juga tidak ingin repot dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Mereka menganggap bahwa proses pembuatan akta kelahiran sulit dipenuhi, padahal jika dilihat proses pembuatan akta kelahiran tidaklah sulit. Hal ini merupakan hal yang tidak seharusnya terjadi karena layanan akta kelahiran merupakan layanan yang sangat penting bagi masyarakat dan disadari bahwa layanan ini tidak akan berkurang atau jumlah pelanggannya karena setiap hari, setiap bulan, bahkan setiap tahun akan ada warga yang akan melahirkan dan harus dapat memberikan layanan akta kelahiran bagi masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan penjelasan masalah yang terurai diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait pelayanan akta kelahiran dengan judul “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banjar”

TINJAUAN PUSTAKA

Seiring dengan berkembang pesatnya era global membuat masyarakat mengajukan tuntutan kepada pemerintah maupun swasta untuk memberikan pelayanan publik yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Surjadi (2012:9) menyaran bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010: 5). Sedangkan Dwiyanto (2015:14) Pelayanan Publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut Roth dalam Istianto (2011:106) di definisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau individu dalam bentuk barang atau jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi. pelayanan public merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain (Sinambela 2014:5).

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan (*Service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberi pelayanan sebagai perlakuan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan

publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai kualitas pelayanan publik, dapat disimpulkan kualitas pelayanan segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Akta Kelahiran

Akta sangatlah penting artinya karena peristiwa penting kelahiran, perkawinan, perceraian dsb akan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain. Dengan adanya sebuah akta kelahiran akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu secara mudah. A potlo mengartikan akta itu sebagai surat-surat yang ditanda tangani di buat untuk dipakai sebagai bukti, dan untuk dipergunakan oleh orang, untuk keperluan siapa surat itu dibuat. Akta kelahiran adalah sebuah dokumen pengakuan resmi orangtua kepada anaknya dan Negara. Akta Kelahiran menurut Komisi Pelindungan Anak Indonesia merupakan bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga Negara.

Menurut 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. Akta Kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap suatu peristiwa kelahiran seseorang. Jika anak tidak mempunyai akta kelahiran maka secara hukum maka keberadaannya dianggap tidak ada oleh Negara. Sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana menegaskan setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran.

Menurut UU No. 23/ 2006, Akta kelahiran di golongankan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Ada pun tiga jenis akta kelahiran yaitu :

1. Akta kelahiran Umum, yaitu akta kelahiran yang di buat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi. Akta Kelahiran Istimewa, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
2. Akta kelahiran Dispensasi, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/ pencatatan lahirannya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip umum yang mendasarkan wujud satuan gejala yang ada dalam kehidupan sosial manusia. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal terpenting suatu barang atau jasa. Dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif agar dapat menggambarkan secara terperinci mengenai suatu aspek sosial. Sebab itu penulis memilih menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, agar dapat menganalisis, mengidentifikasi menjelaskan dan

menggambarkan data dan fakta mengenai objek penelitian serta menganalisa bagian yang menjadi indikator yang akan diteliti. Pengumpulan data dengan observasi dan wawancara, kepada 4 informan. Penentuan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Penelitian ini berlokasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, Jl. Batuah No 7, Cindai Alus, Martapura, Banjar, Kalimantan Selatan 70611. Waktu penelitian dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, dimulai pada Oktober 2018 sampai dengan Januari 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka sesungguhnya harapkan. Suatu pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dengan dimensi sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*)

Untuk mewujudkan pelayanan akta kelahiran yang berkualitas harus dilakukan perbaikan dan perubahan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada dimensi berwujud (*tangible*) ini ditentukan oleh indikator penampilan pegawai pegawai dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat dalam pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan.

Masih rendahnya kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar disebabkan oleh indikator yang masih belum sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kurang nyaman ruangan pelayanan, karena ruangan yang sempit dan kurangnya kursi tunggu dan meja untuk mengisi formulir, yang menyebabkan kurang puas masyarakat saat menerima pelayanan dari pegawai. Hal itu tidak sesuai dengan standar pelayanan yaitu diberikan peralatan dan fasilitas seperti loket pelayanan, meja

pelayanan, computer, kursi tunggu dan papan informasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan pengguna layanan. Pegawai diharuskan memiliki kecermatan saat melakukan proses pelayanan agar dapat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Dengan pegawai yang memiliki kecermatan saat melakukan pelayanan dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tidak ada keluhan atas pelayanan yang diterima masyarakat.

Pada dimensi keandalan (*reliability*) ditentukan oleh indikator kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar sudah berjalan dengan baik, dan sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Hal itu ditunjukkan dari kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Masyarakat pun tidak yang mengeluh tentang kecermatan pegawai.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kemauan untuk merespon dengan baik, cepat dan tanggap kepada pengguna layanan, serta dalam menghadapi semua keluhan dari masyarakat. Ketanggapan dalam merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong suatu keberhasilan pelayanan, tidak membiarkan masyarakat menunggu dapat memberikan nilai positif dalam kualitas pelayanan. Dengan kata lain sebagai pegawai harus membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) ditentukan oleh indikator respon pegawai kepada masyarakat, dan pegawai melakukan pelayanan dengan cepat. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar sudah berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat dengan proses pelayanan berjalan cukup baik. Dengan para pegawai yang merespon dan

melakukan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.

4. Jaminan (*assurance*)

Dalam setiap bentuk pelayanan memerlukan suatu kepastian atas pelayanan yang diberikan. Suatu kepastian dari pelayanan dapat ditentukan oleh jaminan yang diberikan oleh pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan dan yakin urusan pelayanan yang masyarakat lakukan dapat selesai dengan sesuai dengan kecepatan, kemudahan, kelancaran layanan yang diberikan.

Pada dimensi jaminan (*assurance*) ditentukan oleh indikator pegawai memberikan jaminan waktu pada pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Banjar sudah menerapkan dimensi jaminan (*assurance*). Dengan pegawai memberikan jaminan tepat waktu dan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dan cukup baik. Dengan adanya jaminan yang diberikan dapat membuat pengguna layanan memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pegawai.

5. Empati (*Emphaty*)

Empty merupakan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak. Suatu pelayanan akan berjalan dengan lancar apabila pengguna layanan dengan pegawai memiliki rasa empati dalam mengurus atau menyelesaikan pelayanan.

Pada dimensi empati (*emphaty*) ditentukan oleh indikator pegawai melayani dengan sopan dan ramah, dan pegawai melayani dengan adil kepada masyarakat. Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar belum berjalan dengan sesuai kemauan masyarakat. Pegawai sudah bersikap sopan saat melakukan pelayanan, serta pegawai melayani dengan sangat adil tidak membedakan pengguna layanan, tapi masih ada pegawai yang belum bersikap ramah, seperti tidak memberikan senyuman dan sapaan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan. Masyarakat dapat merasakan ketidakramahan pegawai saat melakukan pelayanan, hal itu dapat menyebabkan kurang puasnya masyarakat saat menerima pelayanan dari pegawai. Pelayanan akan berjalan dengan sukses apabila pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan seperti saat melakukan pelayanan pegawai tersenyum dan menyapa pengguna layanan. Dengan pegawai tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan merasa bahwa dirinya diperhatikan.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar

Dalam proses pelayanan akta kelahiran tidak selalu berjalan dengan lancar atau sesuai dengan harapan, akan ada faktor penghambat dalam proses pelayanan akta kelahiran itu, seperti sarana dan prasarana yang masih kurang. Terbukti dari ruangan pelayanan yang sempit, kursi tunggu dan meja untuk mengisi formulir yang kurang, tidak adanya genset besar, dan gangguan jaringan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar yang menggunakan 5 Dimensi yaitu Berwujud (*Tangibel*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Berwujud (*Tangibel*),

Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dari dimensi ini menunjukkan bahwa masih rendah. Pada indikator penampilan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pelayanan akta kelahiran sudah diterapkan dengan baik, namun ada indikator yang belum diterapkan sepenuhnya, dapat dilihat dari ketidaknyamanan tempat pelayanan. Ketidaknyamanan tempat tersebut disebabkan ruangan yang sempit, serta kursi tunggu dan meja untuk mengisi formulir tidak terlalu banyak disediakan. Keandalan (*Reliability*), Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dari dimensi ini menunjukkan bahwa sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari kecermatan pegawai saat melakukan pelayanan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Ketanggapan (*Responsiveness*), Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dari dimensi ini menunjukkan bahwa sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat saat pegawai yang telah memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan. Terbukti dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat. Jaminan (*Assurance*), Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dari dimensi ini menunjukkan bahwa sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat saat pegawai yang memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan. Terbukti dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat. Empati (*Empathy*), Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dari dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Walau pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah adil tidak membedakan, tapi dapat dilihat dari proses pelayanan oleh pegawai yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat dikarenakan pegawai masih ada yang tidak

memberikan sapaan dan senyuman ketika melakukan pelayanan

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar adalah mengenai sarana dan prasarana. Sarana pelayanan akta kelahiran yang belum optimal seperti masih kurangnya kursi tunggu dan meja. Sedangkan prasarannya yang belum optimal seperti ruangan pelayanan yang sempit, masyarakat harus berdesakan saat proses pelayanan dan saat mati listrik tidak adanya genset besar dan gangguan jaringan. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

Dari dimensi Berwujud (*Tangibel*) dengan melakukan perbaikan kenyamanan tempat pelayanan. Menambahkan sarana prasarana Seperti penataan ruangan pelayanan, penambahan kursi tunggu dan meja, memperkuat jaringan, membeli genset yang kuat. Dari dimensi Empati (*Empathy*) dengan meningkatkan keramahan pegawai kepada masyarakat, saling mengingatkan keramahan itu penting dalam proses pelayanan, dalam SOP lebih ditekankan mengenai keramahan, senyum sapaan dan salam agar dalam proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.

REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, inklusif dan Kolaboratif*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Ghony, M.D, dan Almanshur, F.2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Ar-Ruzz Media. Jogjakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Istianto, Bambang. 2010. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- J. Meleong Ley. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empati. Jakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcbook*. Edisi 3. Sage Publications. USA. Terjemah Tjetjep Rohindia Rohisi, UI-Press.
- Noor. Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Prenada Media Grub. Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&O*. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, L.P. DKK. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Surjadi, 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung.
- Sinambela, L.P. 2010. *Refoemasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Impelementasi*. Cetakan kelima. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela. L.P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Impelemntasi*. Bumi Aksara Jakarta.
- Syafiie, I.K, Tandjung, D, dan Modeong, S. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuamtitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2012. *Permasalahan Strategik*. Andi. Yogyakarta.
- Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2012 tentang *Pedoman Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Dalam Rangka Perlindungan Anak*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang *Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil* Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea Keempat tentang *Aspek Pokok Aparatur terhadap Masyarakat*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang *Perlindungan Anak*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Adminitrasi Kependudukan*

- Fadhila. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi.
- Susilowati, H. Purnaweni, H. Widowati, N. 2015 Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.