

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

Prosedur penerbitan akta kelahiran tidaklah sulit, hanya saja harus melalui ketentuan yang telah ditetapkan di dalam peraturan yang berlaku. Dalam wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Anjarwati di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, beliau menjelaskan bahwa ketentuan atau peraturan yang harus dipatuhi untuk mendapat akta kelahiran antara lain adanya batas waktu pelaporan setelah kelahiran terjadi. Selambat-lambatnya: 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran. 60 (enam puluh) hari yang dimaksud adalah 60 (enam puluh) hari kerja, dimana hari minggu dan hari-hari besar lainnya tidak dihitung.

Diberikannya jangka waktu pelaporan kelahiran ini menurut beliau adalah untuk menyesuaikan dengan keadaan atau kondisi masyarakat Indonesia yang mempunyai keberagaman adat istiadat. Contohnya adalah seperti adanya upacara adat untuk menyambut suatu kelahiran baik bagi ibu si bayi maupun si bayi sendiri yang tentunya memakan waktu lebih lama. Inilah yang merupakan salah satu hal yang mendorong adanya jangka waktu pelaporan kelahiran. Selain jangka waktu pelaporan yang telah ditentukan, ada beberapa syarat lain yang harus dipenuhi pula oleh warga yang akan membuat

akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bantul, yaitu saat pendaftaran kelahiran yang dilakukan oleh ayah atau ibu atau orang yang mengetahui kelahiran tersebut, mereka harus membawa dua orang saksi yang dapat dipilih sendiri oleh mereka, asalkan saksi-saksi tersebut telah dewasa dengan membawa bukti fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) mereka.

Berdasarkan data dan hasil wawancara tersebut, batas waktu pelaporan kelahiran telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan yang baru. Apabila pencatatan kelahiran melebihi jangka waktu sebagaimana dimaksud, yaitu 60 (enam puluh) hari, maka harus mendapat:

1. Persetujuan Kepala Dinas, atau
2. Penetapan Pengadilan.

Prosedur penerbitan akta kelahiran untuk akta kelahiran baru dan terlambat/dispensasi tidak sama. Proses pembuatan akta kelahiran baru yang tanpa harus melalui sidang di Pengadilan Negeri, yaitu bagi mereka yang mendaftarkan kelahiran secara tepat waktu sesuai ketentuan, baik itu WNI maupun WNA.

Terhadap pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu ini, dalam rangka mempersiapkan masa transisi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan demi perlindungan anak, maka diberlakukan dispensasi pelayanan pendaftaran akta kelahiran bagi penduduk warga negara Indonesia yang lahir sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23

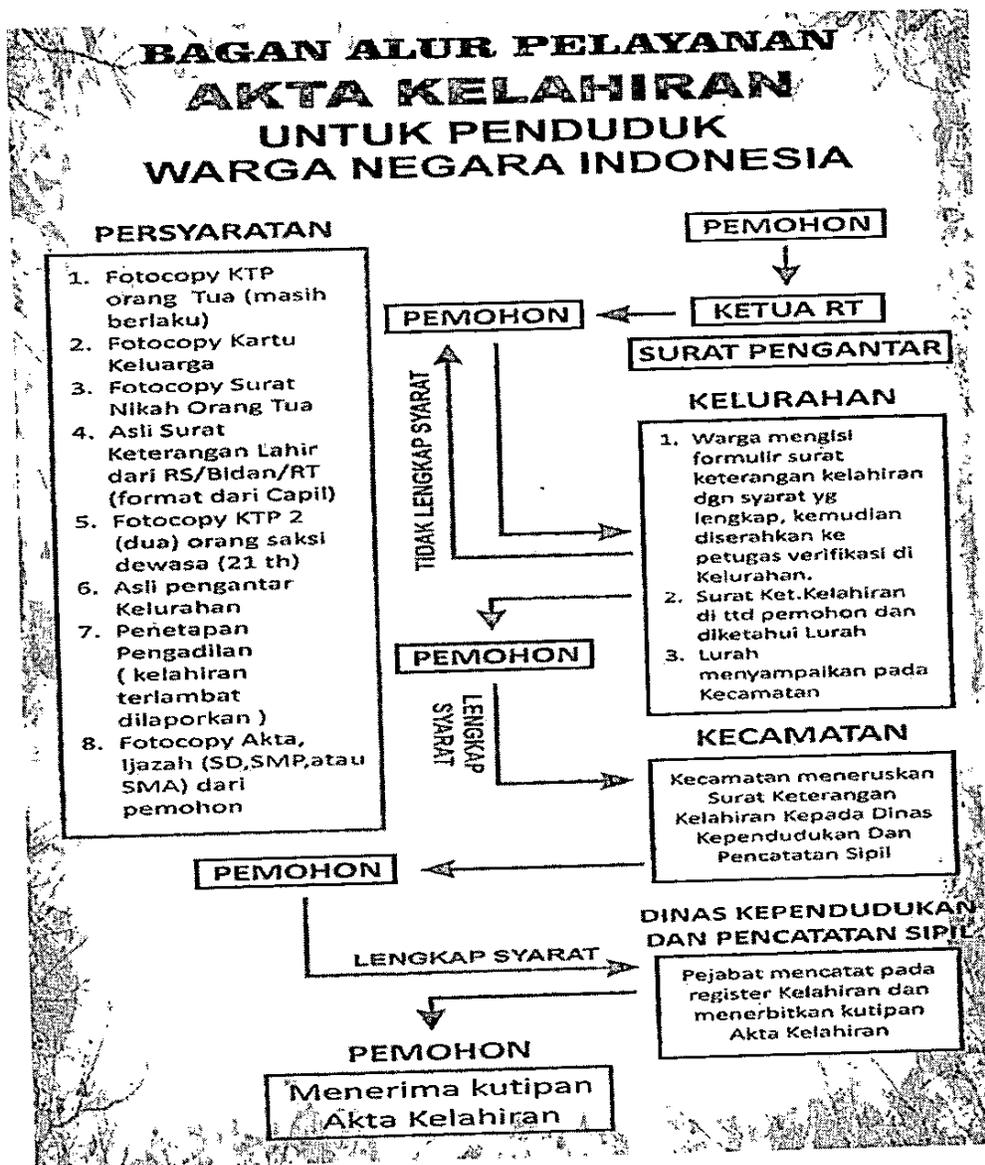
Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan dispensasi ini, maka pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang melampaui batas waktu tidak memerlukan penetapan Pengadilan.

Dispensasi pelayanan pendaftaran penduduk tersebut berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 474.1/1274/SJ tentang Dispensasi Pelayanan Pencatatan Kelahiran Dalam Masa Transisi Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Surat edaran tersebut ditujukan kepada seluruh Bupati dan Walikota se-Indonesia. Di Daerah Kabupaten Bantul, surat edaran tersebut ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2008 tentang Dispensasi Pelayanan Pencatatan Kelahiran Bagi Penduduk Kabupaten Bantul Dalam Masa Transisi Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Pada tahun 2009, dikeluarkan kembali Peraturan Bupati Nomor 245 Tahun 2009 tentang Perpanjangan Dispensasi Pelayanan Pencatatan Kelahiran Bagi Penduduk Kabupaten Bantul Dalam Masa Transisi Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Sedangkan prosedur penerbitan akta kelahiran yang melampaui batas waktu (terlambat) antara mereka yang lahir sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dengan mereka yang lahir sesudah berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sedikit berbeda.

Sebenarnya akta yang diberikan kepada pemohon hanyalah kutipan akta saja dan bukanlah akta yang asli. Sedangkan yang asli akan disimpan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk arsip. Apabila setelah akta itu diberikan kepada pemohon masih ada kesalahan atau

kekeliruan, maka tidak diperkenankan untuk mengadakan perubahan berupa apapun didalamnya, kecuali dengan keputusan hakim atau penetapan pengadilan.

Prosedur pelayanan pencatatan akta kelahiran menurut bagan sebagai berikut:



Persyaratan yang diperlukan untuk pencatatan akta kelahiran baru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul antara lain:

1. Formulir pencatatan dan pemberitahuan kelahiran di Bantul, yang dibuat rangkap dua untuk kepentingan: (a) Statistik vital (b) Arsip
2. Surat keterangan kelahiran dari Lurah atau Kepala Desa dimana orang tua tercatat sebagai penduduk tetap.
3. Surat keterangan dari orang yang menyaksikan dan / atau yang membantu proses kelahiran.
4. Fotocopy surat nikah atau akta perkawinan orang tua yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang, (khusus legalisir surat nikah / akta perkawinan yang diterbitkan dari luar Kabupaten Bantul dapat diganti dengan menunjukkan aslinya dan mengisi formulir pernyataan yang bermeterai cukup).
5. Fotocopy KTP dan KK pemohon atau orang tua yang dilegalisir instansi yang berwenang atau menunjukkan aslinya.
6. Dua orang saksi hadir dengan melampirkan fotocopy KTP yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang atau menunjukkan aslinya.
7. Apabila akta perkawinan atau surat nikah orang tua belum tercatat sebagai WNI maka dilengkapi bukti kewarganegaraan orang tua yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.
8. Fotocopy dokumen imigrasi bagi pemohon WNA yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang.
9. Surat kuasa yang bermeterai cukup, bagi yang menguasai.

Prosedur penerbitan akta kelahiran baru antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, kemudian mengisi dan menandatangani formulir pencatatan kelahiran dari Dinas, yang diketahui Lurah dan Camat dimana orang tua bertempat tinggal.
2. Pemohon datang dengan melampirkan syarat-syarat sebagai berikut:
 - a. Surat keterangan kelahiran dari Lurah atau Kepala Desa dimana orang tua tercatat sebagai penduduk tetap.
 - b. Surat keterangan dari orang yang menyaksikan dan / atau yang membantu proses kelahiran.
 - c. Fotocopy surat nikah atau akta perkawinan orang tua yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang, (khusus legalisir surat nikah / akta perkawinan yang diterbitkan dari luar Kabupaten Bantul dapat diganti dengan menunjukkan aslinya dan mengisi formulir pernyataan yang bermeterai cukup).
 - d. Fotocopy KTP dan KK pemohon atau orang tua yang dilegalisir instansi yang berwenang atau menunjukkan aslinya.
 - e. Dua orang saksi hadir dengan melampirkan fotocopy KTP yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang atau menunjukkan aslinya.
 - f. Apabila akta perkawinan atau surat nikah orang tua belum tercatat sebagai WNI maka dilengkapi bukti kewarganegaraan orang tua yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.

- g. Fotocopy dokumen imigrasi bagi pemohon WNA yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang.
 - h. Surat kuasa yang bermeterei cukup, bagi yang menguasai.
3. Pencatatan kelahiran tidak dipungut biaya retribusi
 4. Bagi pemohon kelahiran baru yang dikuasakan mengisi surat kuasa pencatatan kelahiran bermeterei cukup.
 5. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menerima dan meneliti persyaratan tersebut.
 6. Setelah persyaratan tersebut lengkap dan benar, maka selanjutnya akan dicatat dan diproses oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam register kelahiran. Setelah itu pemohon dan saksi-saksi menandatangani register akta tersebut dan diterbitkan kutipan akta kelahiran.
 7. Kemudian register dan kutipan akta yang telah ditandatangani tersebut akan diparaf oleh Kasubdin Kependudukan dan Pencatatan Sipil, setelah itu akan ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kutipan akta kelahiran akan diserahkan kepada pemohon.
 8. Jangka waktu penyelesaian akta kelahiran adalah tujuh hari kerja.
Persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu bagi penduduk warga negara Indonesia yang lahir sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 adalah:

1. Formulir pencatatan dan pemberitahuan kelahiran di Bantul, yang dibuat rangkap dua untuk kepentingan: (a) Statistik vital (b) Arsip
2. Surat keterangan kelahiran dari Lurah atau Kepala Desa dimana orang tua tercatat sebagai penduduk tetap.
3. Surat keterangan dari orang yang menyaksikan dan / atau yang membantu proses kelahiran.
4. Fotocopy surat nikah atau akta perkawinan orang tua yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang, (khusus legalisir surat nikah / akta perkawinan yang diterbitkan dari luar Kabupaten Bantul dapat diganti dengan menunjukkan aslinya dan mengisi formulir pernyataan yang bermeterai cukup).
5. Fotocopy KTP dan KK pemohon atau orang tua yang dilegalisir instansi yang berwenang atau menunjukkan aslinya.
6. Foto copy ijazah bagi anak yang tamat pendidikan sekolah.
7. Dua orang saksi hadir dengan melampirkan fotocopy KTP yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang atau menunjukkan aslinya.
8. Permohonan persetujuan penerbitan akta catatan sipil bermeterai cukup.
9. Permohonan persetujuan penerbitan akta kelahiran terlambat bermeterai cukup.
10. Surat kuasa bermeterai cukup bagi yang menguasakan.

Prosedur penerbitan akta kelahiran yang melampaui batas waktu bagi

mereka yang lahir sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun

1. Pemohon mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, kemudian mengisi dan menandatangani formulir pencatatan dan pemberitahuan kelahiran di Bantul yang diketahui lurah dan camat dimana orang tua bertempat tinggal.
2. Pemohon datang dengan melampirkan syarat-syarat sebagai berikut:
 - a. Surat keterangan kelahiran dari lurah akau kepala desa dimana orang tua tercatat sebagai penduduk tetap.
 - b. Surat keterangan dari orang yang menyaksikan dan / atau yang membantu proses kelahiran.
 - c. Fotocopy surat nikah atau akta perkawinan orang tua yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang, (khusus legalisir surat nikah / akta perkawinan yang diterbitkan dari luar Kabupaten Bantul dapat diganti dengan menunjukkan aslinya dan mengisi formulir pernyataan yang bermeterai cukup).
 - d. Fotocopy KTP dan KK pemohon atau orang tua yang dilegalisir instansi yang berwenang atau menunjukkan aslinya.
 - e. Foto copy ijasah bagi anak yang tamat pendidikan sekolah.
 - f. Dua orang saksi hadir dengan melampirkan fotocopy KTP yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang atau menunjukkan aslinya.
 - g. Permohonan persetujuan penerbitan akta catatan sipil bermeterai cukup.
 - h. Permohonan persetujuan penerbitan akta kelahiran terlambat bermeterai cukup.

- i. Surat kuasa bermeterai cukup bagi yang menguasai.
3. Pemohon tidak dikenakan biaya retribusi pencatatan kelahiran.
4. Bagi pemohon kelahiran terlambat pencatatan dan dispensasi yang dikuasakan mengisi surat kuasa pencatatan kelahiran bermeterai cukup.
5. Harus dilampiri dengan permohonan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Dinas dengan bermeterai cukup dan selanjutnya akan diterbitkan Keputusan Kepala Dinas tentang persetujuan pencatatan kelahiran terlambat.
6. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menerima permohonan dan meneliti seluruh persyaratan.
7. Setelah itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menerbitkan keputusan Kepala Dinas tentang persetujuan pencatatan kelahiran terlambat.
8. Setelah mendapat persetujuan Kepala Dinas, selanjutnya akan dicatat dalam register kelahiran. Setelah itu pemohon dan dua orang saksi menandatangani dan diterbitkan kutipan akta kelahiran.
9. Kemudian register dan kutipan akta tersebut akan di paraf oleh Kasubdin Kependudukan dan Pencatatan Sipil, setelah itu akan ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dan kutipan akta kelahiran akan diserahkan kepada pemohon.
10. Jangka waktu penyelesaian akta kelahiran terlambat paling lambat tujuh

Prosedur penerbitan akta kelahiran yang melampaui batas waktu bagi mereka yang lahir setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, maka harus dengan Penetapan Pengadilan. Untuk lebih jelasnya, prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mengajukan permohonan dengan membawa syarat-syarat yang diperlukan
2. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan memeriksa apakah kelahirannya sudah pernah didaftarkan atau belum. Apabila memang belum pernah didaftarkan sebelumnya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan memberikan surat rekomendasi ke Pengadilan Negeri yang menyatakan bahwa kelahiran anak / orang tersebut belum pernah didaftarkan.
3. Kemudian pemohon mengajukan surat permohonan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut ke Pengadilan Negeri setempat dan menyerahkan semua bukti yang diperlukan.
4. Pada hari sidang yang telah ditentukan pemohon harus hadir dengan membawa dua orang saksi. Apabila pemohon atau salah satu pihak tidak hadir, maka sidang dapat ditunda.
5. Hakim akan memeriksa surat-surat yang ada, kemudian akan menanyakan identitas pemohon dan kedua orang saksi. Setelah itu baru kemudian menanyakan tentang berbagai hal yang berhubungan dengan kelahiran tersebut. Hal-hal yang biasanya ditanyakan antara lain: nama lengkap pemohon, hari dan tanggal kelahiran yang hendak dicatatkan, dimana

kelahiran itu terjadi, apakah kelahiran itu terjadi melalui ikatan perkawinan yang sah atau tidak. Apabila keterangan yang diberikan saksi meragukan atau saksi tidak tahu, maka biasanya sidang dapat ditunda, dan biasanya jika keterangan atau jawaban yang diberikan benar, maka permohonan akan dikabulkan. Karena sidang ini hanya termasuk jenis perkara permohonan, maka sidang berjalan dengan singkat dan mungkin pada saat itu juga keputusan hakim langsung dapat dijatuhkan.

6. Setelah mendapat penetapan Pengadilan, maka kemudian surat penetapan pengadilan tersebut beserta berkas-berkas lainnya dikirim kembali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk segera didaftarkan.
 7. Kemudian petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menerima dan meneliti kembali persyaratan tersebut.
 8. Setelah persyaratan tersebut lengkap dan benar, maka selanjutnya akan dicatat oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam register kelahiran dan ditandatangani oleh pemohon dan dua orang saksi dan diterbitkan kutipan akta kelahiran.
 9. Kemudian register kelahiran dan kutipan akta tersebut akan di paraf oleh Kasubdin Kependudukan dan Pencatatan Sipil, setelah itu akan ditandatangani oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kutipan akta kelahiran akan diserahkan kepada pemohon.
 10. Jangka waktu penyelesaian akta kelahiran adalah tujuh hari kerja.
- Selain kelahiran biasa, apabila suatu kelahiran terjadi di luar Indonesia, maka kelahiran tersebut tetap wajib dilaporkan kepada Bupati

melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selambat-lambatnya satu tahun setelah kembali ke Indonesia dengan melampirkan:

1. Sertifikat kelahiran dari Negara dimana kelahiran itu terjadi;
2. Paspur, akta kelahiran dan akta perkawinan;
3. Surat pengantar dari Kelurahan
4. Foto copy KTP dan KK orang tua;
5. Dua orang saksi hadir dengan melampirkan foto copy KTP yang dilegalisir oleh Instansi yang berwenang dan menunjukkan aslinya.

Pembuatan akta kelahiran pada dasarnya diberlakukan secara nasional guna mendukung program pemerintah mengenai SIAK (Sistem Informasi dan Kependudukan) dengan tujuan membangun data base kependudukan melalui pemberlakuan nomor induk kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan, serta melindungi hak-hak kependudukan dengan mencantumkan nik nasional. Adapun yang dimaksud dengan SIAK adalah suatu sistem atau rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam menerbitkan dokumen atau data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatata sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunannya.

Kebijakan pemerintah dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Hal ini mengingat bahwa pembuatan akta kelahiran masih bersifat terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga masyarakat yang datang

beberapa upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

1. Prosedur pelayanan. Agar pelayanan dapat berjalan lancar, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus mengerti akan prosedur pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pegawai dan masyarakat akan lebih memahami prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.
2. Biaya yang jelas dan transparan. Penetapan biaya pelayanan akta kelahiran yang relatif murah membuat masyarakat pengguna layanan merasa tidak terbebani yaitu dengan ketentuan WNI tanpa biaya dan WNA dikenai biaya Rp 40.000. Tetapi bukan berarti dengan biaya yang murah pelayanan yang diberikan sembarangan.
3. Dukungan data yang valid terhadap potensi sasaran pelayanan yang riil sesuai kondisi sebenarnya. Agar pelayanan akta kelahiran dapat dimaksimalkan sangat dibutuhkan dukungan data yang valid terhadap potensi sasaran pelayanan yang riil sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan konkrit dengan mengadakan pendataan kependudukan dengan cara serentak di Kabupaten Bantul. Untuk menjamin kevalidan data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas

- a. Pembangunan sistem database yang memadai, bahwa adanya upaya untuk membangun sistem database agar sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga dapat mengakses semua kebutuhan data kependudukan yang diperlukan.
 - b. Penyediaan sistem online dan offline, sistem online dan offline ini berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, serta biaya dan waktu pengurusan dokumen.
4. Penyuluhan dan Pengaduan. Penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu: a) melakukan seleksi personil dengan baik; b) melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi; c) memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, ghost shopping, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan kemudian diperbaiki. Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam melakukan penyuluhan dan pengaduan:
- a. Sosialisasi Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk menyampaikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat dari berbagai lapisan.
 - b. Pelayanan pengaduan, pelayanan ini bertujuan untuk mewedahi aspirasi masyarakat khususnya mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Pelayanan

pengaduan disini tersedia melalui P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat).

B. Penghambat Dalam Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai lembaga pemerintah yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kependudukan dan akta catatan sipil. Khusus di bidang catatan sipil mempunyai fungsi untuk memberi pelayanan dalam bidang pencatatan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan pengesahan anak.

Pelayanan yang profesional di bidang akta catatan sipil merupakan tuntutan karena seiring dengan perkembangan jaman akta catatan sipil dirasakan semakin dibutuhkan oleh masyarakat sebagai alat bukti yang sah di hadapan hukum. Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Anjarwati di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bantul, beliau mengatakan di dalam melaksanakan pelayanan akta catatan sipil masih sering dijumpai hambatan dan permasalahan yang sering terjadi dalam kaitannya dengan penerbitan akta kelahiran.

Adapun hambatan dan permasalahan yang sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul antara lain:

1. Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan arti pentingnya akta catatan

Masih banyak masyarakat yang baru mengurus akta catatan sipil apabila ada suatu keperluan yang salah satu syaratnya memerlukan akta catatan sipil. Sebagai contoh adalah apabila seorang anak yang akan masuk sekolah baru dicarikan akta kelahiran. Selain itu orang tua baru mencatatkan perkawinannya ketika anaknya membutuhkan akta kelahiran dan tidak mau disebut anak luar kawin.

2. Kurang pemahamannya masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pembuatan akta catatan sipil.

Sampai sekarang ini masih ada anggapan masyarakat bahwa mengurus prosedur penerbitan akta catatan sipil berbelit-belit, karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi sebagai bukti pendukung. Sebagai contoh adalah bahwa salah satu persyaratan menerbitkan akta kelahiran adalah surat nikah orang tuanya. Apabila tidak ada surat nikah orang tua, maka pemohon harus melampirkan surat keterangan tidak kawin sah yang diketahui Lurah dan Camat, sehingga akta kelahiran anak akan berbunyi: anak dari seorang perempuan, dan bukan anak dari suami isteri. Hal tersebut menimbulkan anggapan bahwa persyaratan dipersulit hanya karena tidak dapat menunjukkan surat nikah orang tua. Padahal, sebenarnya dengan adanya persyaratan surat nikah orang tua, maka akan jelas kepastian dan status hukum seseorang. Contoh lain adalah bahwa untuk pengisian formulir akta kelahiran dan kematian, diperlukan legalisasi dari Kelurahan dan Kecamatan, maka apabila pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah mengisi formulir

maka harus ke Kelurahan dan Kecamatan untuk mendapatkan legalisasi dan datang kembali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hambatan tersebut, diperlukan solusi untuk perbaikan kinerja pelayanan di bidang akta catatan sipil. Solusi tersebut antara lain:

1. Diadakan sosialisasi dan kerjasama dengan berbagai *Stake Holder*, sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti penting dan manfaat akta catatan sipil.
2. Diadakan penyuluhan kepada masyarakat akan arti pentingnya akta catatan sipil beserta persyaratan dan prosedur penerbitannya. Penyuluhan yang biasa dilakukan adalah sebagai berikut:
 - a. Penyuluhan langsung dengan tatap muka kepada masyarakat sampai tingkat kelurahan.
 - b. Dialog interaktif melalui radio dan televisi.
 - c. Kampanye tentang arti penting akta catatan sipil dengan pemasangan spanduk di tempat yang mudah diketahui orang.
 - d. Penyebarluasan brosur-brosur tentang persyaratan dan prosedur akta catatan sipil kepada masyarakat.
 - e. Pendidikan dan pelatihan pengisian formulir pencatatan sipil.
 - f. Diadakan kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat mempunyai faktor yang menghambat sebuah instansi dalam memberikan pelayanannya. Beberapa

1. Jumlah tenaga kerja yang kurang dan kualifikasi yang tidak tepat, padahal hal tersebut sangat perlu untuk mempercepat pelayanan dan masing-masing karyawan memiliki keahlian yang baik dibidangnya masing-masing.
2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, padahal sarana dan prasarana sangat penting sebagai penunjang pelayanan, semakin tinggi teknologi yang digunakan, maka akan semakin cepat proses pelayanannya.

Diantara faktor-faktor diatas yang paling utama menjadi masalah sorotan pemeritah adalah masalah sarana dan prasarana. Kurang lengkapnya jumlah perangkat komputer yang tersedia untuk melakukan entry data NIK maupun sejenisnya. Meskipun terdapat beberapa unit yang digunakan khususnya untuk pembuatan akta kelahiran namun masih dinilai kurang mencukupi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dengan jumlah cukup diharapkan nantinya pembuatan akta dapat diselesaikan hanya dalam hitungan jam saja.

Faktor-faktor yang dikemukakan di atas juga sejalan dengan pemikiran mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan seperti:

1. *Reability*: kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang di inginkan secara tepat.
2. *Assurance*: pengetahuan dan kesopansantunan serta kemampuan menyakinkan pelanggan. Di sini pegawai harus memiliki pelayanan yang

memang mengutamakan pelanggan, meskipun instansi pemerintah hendaknya bekerja seperti pemerintah swasta atau usaha pribadi.

3. *Empathy*: tingkat perhatian pribadi individual yang diberikan kepada pelanggan.
4. *Responsives*: kemampuan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat.

Setiap instansi dalam menjalankan pelayanan publik walaupun instansi tersebut telah berusaha semaksimal mungkin, tetapi pasti ada kelemahan yang tidak bisa ditutupi. Tidak terkecuali dengan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul. Hal ini kita lihat sebagai faktor yang menghambat dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan akta kelahiran, diantaranya adalah:

1. Kurang responsive
2. Tidak memperhatikan keluhan masyarakat
3. Tidak berfokus pada pelanggan
4. Tidak keterlibatan secara total, dalam artian tidak melibatkan semua orang yang terkait dalam pelayanan
5. Tidak ada pengukuran, dalam artian tidak ada penyusunan ukuran-ukuran dasar dalam pelayanan atau standar yang telah ditentukan.
6. Tidak ada perbaikan yang berkesinambungan, dalam artian hal-hal dibawah ini tidak diperhatikan:
 - c. Memandang pekerjaan sebagai suatu proses

- e. Mengurangi waktu siklus/proses
- f. Menerima umpan balik dari hati

Permasalahan tersebut juga dialami oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul seperti:

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan terkesan masih kurang belum optimal.
2. Pelayanan yang dilakukan berdasarkan letak dan lokasi pusat pelayanan dengan seluruh kecamatan yang ada di Bantul terlalu jauh dari jangkauan masyarakat khususnya di desa, sehingga masih terdapat kesulitan dalam mengakses pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah.

Kelemahan dari pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran yang menyebabkan terjadinya permasalahan yang berasal dari faktor eksternal dan internal organisasi. Dilihat dari faktor pendukung dan aspek yang dikemukakan diatas yang termasuk dalam sisi internal antara lain:

1. Sumber daya manusia, SDM dapat dilihat dari kualitas para pegawai, pola pikir dan cara yang diteraokan pegawai. Kurangnya pegawai yang tidak professional sangat mempengaruhi kinerja pegawai maupun pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang pendidikan.

2. Sikap pegawai yang kurang responsive terhadap masyarakat, hal ini terlihat ketika ada masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran, tidak mendapat tegur sapa dan menanya keperluan dari masyarakat yang hendak

Faktor eksternal berasal dari luar organisasi juga menjadi faktor penghambat sistem yang ada. Faktor eksternal ini meliputi lokasi, lingkungan, masyarakat sebagai pelanggan jasa. Berdasarkan hasil pengamatan dan perolehan data, faktor eksternal ini datang dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat membuat akta kelahiran dengan alasan keperluan mendesak, sehingga masyarakat meminta percepatan proses pembuatan akta. Selain itu kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa kependudukan masih kurang. Selain itu jarak yang terlalu jauh menjadi alasan masyarakat kesulitan dalam melaporkan peristiwa penting di bidang kependudukan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

1. Faktor Pendukung

a. Faktor Finansial. Pelayanan akta kelahiran akan bisa meningkat apabila didukung dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan yang tepat. Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah dan dari berbagai sumber menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan akta kelahiran seperti kegiatan pelayanan jemput bola akta kelahiran di kelurahan dan desa.

b. Konsistensi sikap pelayanan. Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa meningkatkan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang

efektif. Diharapkan semua petugas memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

- c. Lingkungan organisasi. Faktor pendukung lainnya dalam upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul tidak lepas dari lingkungan organisasi yang baik dan mendukung. Lingkungan kerja yang aman, profesional dan kondusif adalah pemicu individu di dalamnya untuk selalu lebih produktif. Suatu organisasi akan berjalan efektif apabila dijalankan dengan tingkat disiplin yang tinggi.

2. Faktor Penghambat

- a. Keterbatasan jumlah tenaga SDM. Untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul masih kekurangan pegawai untuk membantu proses penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Hal ini bisa mengakibatkan penyelesaian yang sedikit terlambat dari ketentuan yang berlaku karena jumlah permohonan akta kelahiran yang masuk tidak seimbang dengan jumlah SDM yang tersedia.

- b. Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana adalah segala jenis

alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana. Salah satunya adalah masih adanya komputer yang masih dalam kondisi rusak maupun spesifikasi yang kurang modern. Hal ini tentunya akan menghambat proses pengerjaan akta kelahiran.

- c. Kesadaran Masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan akta kelahiran selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat dukungan dari masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan masih rendah.