

KINERJA

APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN KELILING¹

(Suatu Kajian Pada Kualitas Layanan dan Responsibilitas Aparatur)

THE APPARATUS PERFORMANCES AT POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY OF BANDUNG IN THE MOBILE SERVICE OF THE BIRTH CERTIFICATE

(A Study of the Quality Services and Apparatus Responsibilities)

Tatik Rohmawati dan Novi Anna Maria Kaope²

Email: tatik.rohmawati@email.unikom.ac.id

ABSTRACT

The mobile service of birth certificate is a new service which is done by the Population and Civil Registration Agency. Instead, this service is still non optimal because of long service and nontransparent services shown by the Population and Civil Registration Agency of Bandung. The theory used in this research can be seen from the aspect of performance evaluation, which are quality services and responsibilities. This theory is based on Agus Dwiyanto. This research used descriptive method with qualitative approach. Then, the techniques used in collecting data in this research were literature studies, field studies and observation, and also interview. The informant of this research were apparatus of the Population and Civil Registration Agency of Bandung who give mobile service of the birth certificate. The purposive and accidental techniques were used to determine the informant. Based on the result of the research, apparatus performances of Population and Civil Registration Agency of Bandung who give mobile service of the birth certificate is good. Then, the creating process of the birth certificate runs well enough. Those can be seen from the quality services and well-guaranteed responsibilities. The apparatus attitude in working is normative. The public response show that the apparatus of the Population and Civil Registration Agency of Bandung work well enough.

Key Words: *Performances, Staff, Staff Performances, Birth Certificate*

ABSTRAK

Pelayanan akta kelahiran keliling memberikan suatu pelayanan yang baru yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun pelayanan ini masih kurang optimal dikarenakan masalah proses pelayanan yang lama dan tindakan yang tidak transparan yang dilakukan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dari aspek penilaian kinerja, yaitu kualitas layanan dan responbilitas. Teori ini berdasarkan dari teori Agus Dwiyanto. Metode yang

¹ Naskah diterima 20 Juni 2017. Direvisi 29 Agustus 2017

² Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom

digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah studi pustaka, studi lapangan dan observasi serta melakukan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang melaksanakan pelayanan akta kelahiran keliling. Penentuan Informan dengan menggunakan teknik Purposif dan *accidental*. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang melaksanakan pelayanan akta kelahiran keliling cukup berjalan dengan baik. Pembuatan akta kelahiran keliling cukup berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari kualitas layanan, responsibilitas, yang terjamin dengan baik. Perilaku aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melaksanakan kerja bersifat normative. Tanggapan masyarakat bahwa aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah menjalankan kinerja cukup baik.

Kata kunci : Kinerja, Aparatur, Kinerja Aparatur, Akta Kelahiran

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pencatatan sipil memiliki hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang yaitu akta kelahiran. Sampai saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya tidak atau belum tercatat dalam akta kelahiran, secara *de jure* keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya. 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.

Pembuatan akta kelahiran seringkali didapatkan kesulitan didalam dikarenakan, masih rendahnya pemahaman para orang tua dan keluarga, mengenai nilai guna dari akta kelahiran serta kewajiban pelaporan kelahiran tepat waktu (kurang dari 60 hari kerja), sehingga pendaftaran kelahiran baru dilakukan ketika anak usia sekolah, selain itu kurangnya kepemilikan persyaratan untuk pelaporan kelahiran (tidak adanya bukti kelahiran dari penolong kelahiran, tidak dimilikinya Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua), masih terbatas dan belum terpenuhinya baik alokasi anggaran, kelembagaan, ketatalaksanaan dan SDM, baik ditingkat pusat maupun daerah yang memadai dalam proses pemberian layanan pembuatan akta kelahiran supaya tidak dikenai biaya, dan tanggapan dari masyarakat lebih ke biaya yang akan

dikeluarkan dan secara prosedur dibuat, jarak tempuh dari desa ke-kecamatan/kekabupaten/ kota terlalu jauh sehingga proses pengurusan banyak melibatkan jasa pihak ketiga.

publik yang baru dan sangat membuat masyarakat terbantu salah satunya yaitu adanya pembuatan akta kelahiran keliling. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat mengupayakan pelayanan pembuatan akta kelahiran ini dengan maksimal agar setiap penduduknya dari masing-masing Kecamatan memiliki akta kelahiran bagi anak. Namun proses pembuatan akta kelahiran secara keliling ini masih menjadi masalah bagi masyarakat.

Sesuai observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa setelah melakukan pembuatan akta kelahiran secara keliling, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih harus perlu memproses data-data yang masuk pada saat awal pembuatan akta kelahiran. Dan proses inilah yang menjadi pertanyaan bagi masyarakat. Pada saat pengambilan akta yang sudah dijanjikan keterangan tanggal pengambilan dalam resinya, akta kelahiran ini belum selesai dibuat, masyarakat merasakan tidak ada perbedaan antara pembuatan akta kelahiran secara keliling dan secara langsung ke Dinas dan tidak hanya itu, dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, maka peneliti mendapatkan tindak abmoral yang dilakukan oleh aparatur dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu tindakan yang tidak transparan. Ada pihak aparatur sendiri yang menjadi "Calo" dalam pembuatan akta kelahiran.

Pencaloan terjadi, ketika salah satu masyarakat datang mengambil akta kelahiran dan ternyata akta kelahiran tersebut belum selesai, maka ada aparatur

Pentingnya pembuatan akta kelahiran ini maka Dinas Kependudukan mempunyai tanggung jawab dalam pelayanan kepada

yang mulai mencalonkan diri dengan tujuan supaya masyarakat bisa mengambil akta kelahirannya pada saat itu juga. Melihat kejadian ini menunjukkan hilangnya peran dari aparatur itu sendiri.

Aparatur memiliki peran dan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah melaksanakan aktivitas pelayanan, pembangunan, koordinasi dan pengaturan di berbagai bidang. Layanan itu sendiri dilakukan oleh instansi pemerintahan yang langsung diberikan kepada rakyat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di bidang pemerintahan layanan publik mempunyai peran yang sangat berpengaruh sekali untuk seluruh masyarakat. Apabila dilihat dari sisi pelayanan, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, telah memberikan perluasan kewenangan pada tingkat pemerintah daerah, yang dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang seringkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya tinggi. Di bidang pemerintahan layanan publik mempunyai peran yang sangat berpengaruh sekali untuk seluruh masyarakat.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang sangat berkualitas yang mana dalam

hal ini pemerintah sebagai *provider* atau penyedia yang harus lebih intensif di dalam memperhatikan pelayanan tersebut. Akan tetapi terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik diantaranya adalah : rendahnya kualitas produk layanan, rendahnya kualitas penyelenggaraan layanan, ketiadaan akses bagi kelompok rentan ketiadaan ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

Keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan sebab hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi upaya pencapaian tujuan organisasi. Dan hal terpenting yang bisa dilihat suatu kualitas pelayanannya yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang telah diberikan adalah pendekatan dilihat dari aspek kinerja aparatur . Hal ini dimungkinkan karena suatu aparatur dapat di dilihat dari suatu kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu kinerjanya. Karena itu, kinerja aparatur merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh pemimpin atau kepala dalam suatu instansi atau lembaga.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran Keliling)?

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan

kinerja aparatur di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan akta kelahiran keliling.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas layanan aparatur di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan akta kelahiran keliling?
2. Untuk mengetahui Responsibilitas aparatur di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan akta kelahiran keliling?

B. LANDASAN TEORI

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja. Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pegawai negeri sipil sering tidak memperhatikan kecuai sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius. Teori kinerja dari Agus Dwiyanto (2008) dalam buku *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas

2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Berdasarkan teori diatas maka yang dimaksud dengan pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2008) adalah:

1. Produktivitas
karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Kualitas layanan
Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas
kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indicator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
4. Responsibilitas
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan Kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Berdasarkan pengertian kinerja pemerintahan di atas, maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan .Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat danmengabaikan tanda -tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kinerja aparatur dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah pembuatan akta kelahiran tersebut. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah desain penelitian kualitatif, karena penelitian ini merupakan pendekatan yang mempelajari dari tingkah laku manusia khususnya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran keliling di Kota

Bandung. Pemahaman terhadap aparatur mengenai tingkah laku, peneliti harus dapat memahami proses interpretasi dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang yang diteliti.

1. Teknik Pengumpulan Data

Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pengumpulan data yang dilengkapi bahan-bahan dalam tulisan, buku, jurnal, peraturan-peraturan perundangan, dokumen, dan pemanfaatan teknologi yang berkaitan dengan Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Studi Lapangan

Peninjauan yang dilakukan langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang menjadi objek penulisan laporan dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi non partisipan

Penelitian tentang kinerja aparatur pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pengumpulan data dengan peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang aparatur lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan.

b. Wawancara (*Interview*)

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani

masalah yang ditulis. Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

c. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Dapat diartikan pula sebagai metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.

2. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu Secara *Purposive* dan *Accidental*. Teknik *Purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan) adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Penentuan dan pengambilan informan mengenai kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran, peneliti mengambil beberapa orang aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang dianggap memiliki cukup informasi tentang pelayanan akte kelahiran keliling di Kota Bandung. Teknik

Accidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data mengenai kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran.

Adapun yang dijadikan sebagai sumber informan dalam penelitian ini adalah aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan masyarakat yang meliputi:

a. Informan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1. Apep Insan Parid AP.M.Si (Informan Kunci) sebagai Kepala Bidang Pencatatan Akta Kelahiran Keliling. Alasan peneliti memilih Kepala bidang Pencatatan akta kelahiran, karena beliau yang mengetahui keseluruhan masalah kinerja aparatur dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling.
2. Euis Martini S.IP (Informan Ke-2) sebagai Staf Seksi Pelaksanaan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Staf Seksi Pelaksanaan Akta Kelahiran. Alasan peneliti memilih Staf Seksi pelaksanaan akta kelahiran, karena mereka dapat memberikan informasi penuh dan detail mengenai pembuatan akta kelahiran di Kota Bandung.
3. Ade Sasmita (Informan Ke-3) sebagai pegawai pencatatan akta kelahiran. Alasan peneliti memilih staf seksi pelaksanaan akta kelahiran karena, bisa

memberikan informasi mengenai kejadian di lapangan pada saat melakukan pelayanan akta kelahiran secara keliling.

4. Eni Purwaningsih S.E (Informan Ke-4) sebagai pegawai pencatatan akta kelahiran. Alasan peneliti memilih beliau karena sebagai informan yang menambahkan informasi baru dari sebelumnya tentang pembuatan akta kelahiran keliling.

b. Informan Masyarakat

Peneliti mengambil Masyarakat yang bernama bu Ningsih(Ibu Rumah Tangga), bu Anton, bu Lilis, Cecep, yang sebagai pendaftar yang akan membuat akta kelahiran, dan kebetulan yang datang dan bertemu di sekitar Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai informan. Alasan peneliti memilih masyarakat yang datang tersebut karena mereka mengetahui seberapa lamanya proses pembuatan akta kelahiran keliling di Kota Bandung, sudah berjalan dengan baik atau belum serta memberikan informasi bagaimana kinerja aparatur dalam pembuatan akta kelahiran tersebut di Kota Bandung.

3. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Secara operasional teknik analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahapan model teknik analisis data yaitu:

Pertama, reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan klasifikasi data kasar tentang kinerja aparatur Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpulan data di lapangan, reduksi data sesudah dilakukan semenjak pengumpulan data. Reduksi dilaksanakan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan data dan menelusuri tema yang tersebar. Setiap data yang dipilih disilang melalui komentar dari informasi yang berbeda untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.

Kedua, penyajian data merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi mengenai pelayanan akta kelahiran tersebut di Kota Bandung yang menjadi pernyataan. Data kualitatif disajikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpecah dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan antara lain, terkait dengan kinerja aparatur kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran.

Ketiga, menarik kesimpulan berdasarkan reduksi, interpolasi dan penyajian data tentang kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran yang telah dilakukan pada setiap tahap sebelumnya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak dengan hal-hal yang khusus (*spesifik*) sampai kepada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum (*general*).

Peneliti menggunakan analisis ini agar dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan akta kelahiran di

Kota Bandung yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah suatu hasil kerja yang dicapai pada saat melakukan pembuatan akta kelahiran keliling. suatu kinerja yang berarti segala pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling baik dalam bentuk prosedur, pengawasan, bahkan waktu pembuatan akta kelahiran. Pencapaian hasil dan kegiatan ini diperoleh untuk mengetahui nilai dari hasil kerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pencapaian kerja ini tidak terlepas dari proses kerjanya, untuk itu adanya suatu pencapaian yang mendorong suatu kinerja aparatur Dinas Kependudukan itu sendiri.

Hasil dari sebuah kinerja sangat penting untuk diketahui di dalam pelaksanaan suatu organisasi, karena dapat dijadikan sebagai dasar acuan penentu keberhasilan tujuan yang akan dicapai. Adapun beberapa hal yang digunakan dalam penelitian mengenai kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran Keliling Kota Bandung yaitu kualitas layanan, dan responsibilitas.

1. Kualitas Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling.

Akta kelahiran merupakan catatan sipil hasil peristiwa kelahiran anak, akta kelahiran ini sangat penting bagi setiap

warga negara. Karena memberikan data identitas setiap anak agar mencegah munculnya segala bentuk eksploitasi bagi anak khususnya Bandung. Masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran maka kejelasan suatu data diri anak diakui oleh negara. Pembuatan Akta ini diberikan agar legalitas tentang anak tersebut, baik formal maupun material ini sangat penting untuk mencegah terjadinya pemalsuan identitas. Fungsi lain dari adanya akta kelahiran untuk kepastian umur di tingkat sekolah, paspor, KTP, dan hak politik pada Pemilu. Sampai sejauh ini akta kelahiran terus ada, karena setiap harinya tercatat untuk kelahiran anak. Dan pembuatan akta kelahiran yang terjadi di Kota Bandung, berbeda dengan pelayanan di daerah lainnya. Karena melayani pembuatan akta kelahiran secara keliling menggunakan unit mobil. Dan ini membuat inovasi baru bagi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan demi pelayanan yang telah diberikan oleh suatu pemerintah memberikan suatu konsepsi baru bagi masyarakat, secara paradigma maupun bentuk pelayanan yang dilakukan. Suatu peningkatan ini sering disebut *public service*, dan semakin terus di tingkatkan kepada masyarakat. Sehingga kebutuhan dan keinginan dari masyarakat terpenuhi. Dan masyarakat menjadi focus utama bagi pemerintah dalam melaksanakan segala tugas dan bentuk tanggung jawab yang ada. Mulainya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah ditentukan oleh sumber daya aparatur yang berkompeten untuk mengurus segala kebutuhan yang diperlukan pada saat melakukan pembuatan akta kelahiran.

Selain itu, bagaimana aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bandung dapat mengetahui kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat guna melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi. Pengetahuan aparatur dalam mengenali kendala-kendala yang terjadi juga harus menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan, karena hal ini dapat menjadi tolak ukur untuk sejauh mana sumber daya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki kehandalan dan responsif dalam memberikan pelayanan. Berbicara tentang kualitas maka kulaitas yang diberikan aparatur Dinas Kependudukan adalah kualitas layanan yang memberikan kemudahan dan cara cepat dalam pembuatan akta kelahiran keliling.

Kualitas layanan adalah pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Pada saat melakukan pembuatan akta kelahiran, maka pelayanan yang diberikan meliputi :

- a. Pemberian Informasi, yaitu suatu pemberian informasi berupa data-data apa saja yang dibutuhkan masyarakat pada saat proses pembuatan akta kelahiran keliling
- Berdasarkan hasil observasi pemberian informasi yang diberikan aparatur kepada masyarakat sudah cukup jelas dan sesuai prosedur . Hal ini dapat dilihat dari kelengkapan dalam persyaratan pembuatan akta kelahiran yang meliputi :
- a) Mengisi formulir dari Disdukcapil/kecamatan/kelurahan
 - b) Surat keterangan keahiran yang asli baik dari dokter atau bidan.
 - c) Fotokopi orang tua/pemohon
 - d) Fotokopi KK (kartu keluarga)
 - e) Fotokopi akte pernikahan atau surat nikah

b. Kualitas Sumber Daya Manusia, yaitu kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan pembuatan akta kelahiran keliling.

Berdasarkan hasil di lapangan dapat diketahui bahwa sumber daya manusia dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung cukup berkualitas. Hal ini bisa dilihat dari pendidikan aparatur yang secara garis besar merupakan sumber daya yang kompeten di bidangnya. Namun ada beberapa oknum yang sengaja membuat jelek dinas di masyarakat dengan tidak transparan atau sengaja menjadi calo.

2. Responsibilitas Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Keliling

Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan yang sesuai standar yang dibuat tepat dengan situasi dan kondisi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa kegiatan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada dan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

Responsibilitas menunjuk kepada keselarasan antara Aparatur dalam kegiatan dengan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu prinsip di mana para Aparatur wajib memberikan pertanggungjawaban atas semua tindakan dalam mengelola suatu pelayanan kepada para pengguna layanan sebagai wujud kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Prinsip tanggung jawab ada sebagai kepercayaan dan wewenang yang diberikan oleh masyarakat kepada para aparatur yang menjadikan suatu peranan dalam meningkatkan kinerjanya. Responsibilitas ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme kerja yang ada. Penerbitan pembuatan akta kelahiran maupun kegiatan organisasi didasarkan pada aturan hukum yang ada, walaupun aturan hukum yang mendasari pembuatan akta kelahiran tersebut masih harus disesuaikan dengan perkembangan yang ada.

Upaya peningkatan pelayanan publik masih terbatas baik dari kinerja aparatur, masyarakat ataupun jenis kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan masih belum ada yang memuaskan sebagai suatu hasil yang baru yang dapat ditunjukkan sebagai bentuk responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung. Kebijakan-kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil masih merupakan kebijakan yang sudah ada sebelum pencaangan penerapan prinsip peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Bagian dari responsibilitas yang baik adalah tingkat keramahan serta keterbukaan aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah orang yang menginginkan kualitas layanan yang lebih baik pada indikator responsibilitas. Tanggung jawab aparatur berarti keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya. Sebutan ini menunjukkan bahwa aparatur profesional menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti dan kegiatan aparatur dilaporkan secara jujur. Masyarakat merasa yakin bahwa aparatur bertanggung jawab dan memiliki kemampuan, pengetahuan dan

keahlian yang relevan dengan disiplin sebagai wujud kinerja yang baik agar kepercayaan tumbuh dalam diri masyarakat, karena rasa ketidakpuasan akan muncul bila masyarakat merasa tidak yakin bahwa aparatur yang melayani kurang terampil, pendidikannya tidak memadai dan kurang berpengalaman.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling sudah cukup berkualitas. Hal ini bisa dilihat dari kualitas SDM dan pemberian informasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran keliling calon telah cukup maksimal dalam mengimplementasikan standar-standar program dari kegiatan akta kelahiran keliling. Hal ini dapat dilihat dari adanya tanggung jawab serta terciptanya kerjasama dengan para *stakeholders* terkait masalah akta kelahiran keliling, telah memudahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil kesimpulan maka dapat diajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Seharusnya Kualitas layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melakukan pelayanan

pembuatan akta kelahiran keliling membentuk Tim pembuatan akta kelahiran keliling yang bertugas di lapangan untuk menanggapi permasalahan teknis di lapangan dan menguji kebenaran data dari berkas yang diserahkan masyarakat yang hendak membuat akta kelahiran keliling.

2. Seharusnya Responsibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melakukan pembuatan akta kelahiran keliling harus dapat lebih melakukan komunikasi dan kerjasama bukan hanya dari *stakeholders* yang berkepentingan, tetapi juga dari pihak lain sebagai referensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menerima masukan-masukan dan melaksanakan tanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Prawiranegara H. Muchsin. 2002. *Manajemen Kepegawaian Negara Indonesia*. Bandung: AT-TANZIL YPI AS-SIBAQ.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Sosial*. Jakarta: Prenada Media.

Suwatno. 2001. *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Suci Press.

Terry, George R. 2007. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Askara.

Wasistiono, Sadu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

Dokumen-Dokumen:

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Menpan No. 63/KEP/M.pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Rujukan Elektronik:

www.bandung.go.id/DinasKependudukanBandung2011

<http://www.bandung.go.id/Koranpublic,2012>

<http://www.publikanews.com/2011/06/unikelilingdisukcapil-kota-bandung.html>