

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN**  
**(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo)**

Laras Hendra Kusuma<sup>1</sup>, Yusuf Hariyoko S.AP.,M.AP<sup>2</sup>, Drs. Adi Soesiantoro, M.Si<sup>3</sup>

[larashendra0@gmail.com](mailto:larashendra0@gmail.com)

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
17 Agustus 1945 Surabaya

***Abstract***

*The public services provided by the government apparatus to the public are of many types, one of which is public service in making birth certificates. Every person is required to have an identity in the form of a Birth Certificate. The document is issued by the Population and Civil Registry Office. This study aims to describe and analyze public services in making birth certificates in the Population and Civil Registry Office of Sidoarjo regency. The research method used is descriptive qualitative data collection techniques conducted by observation, interview, and documentation. The focus of the study includes 1. Completeness of facilities and infrastructure, 2. Timeliness, 3. Responsibility. The results of the study include 1. The completeness of facilities and infrastructure is incomplete because the birth certificate filing implements an electronic system, as well as the provision of a limited waiting room not following the number of people who will come to take care of population administration. 2. Timeliness, the process of making birth certificates is not by the Standard Operational Procedures approximately the time required is 1 hour 30 minutes. When making a birth certificate 0-4 years old. Who takes care of parents, then 30 minutes become the SALAM 30 Minute Program, and for 0-4 years who propose someone else to make it 14 working days. This also applies to people over 4 years who take care of the parents concerned. 3. Responsibility, in terms of responsibilities more emphasis on village-level government. Because in the birth certificate form there must be a signature and stamp of the headman/head so that if the village provides it will facilitate the community to complete the requirements for the birth certificate. However, this has not yet proceeded well because there are still many village-level governments that do not provide birth certificate forms to the community.*

*Keywords: Public Services, Birth Certificate.*

## ***Abstrak***

*Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat sangat banyak jenisnya, yang salah satunya pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran. Setiap orang wajib mempunyai identitas diri yang berupa akta kelahiran, dokumen tersebut diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian di antaranya 1. Kelengkapan sarana dan Prasarana, 2. Ketepatan Waktu, 3. Tanggung Jawab. Hasil penelitian di antaranya 1. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak lengkap karena pemberkasan akta kelahiran menerapkan sistem elektronik, serta penyediaan ruang tunggu yang terbatas tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang akan datang untuk mengurus administrasi kependudukan. 2. Ketepatan Waktu, proses pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan Standart Operasional Prosedur kurang lebih waktu yang diperlukan 1 jam 30 menit. Waktu pembuatan akta kelahiran umur 0-4 tahun yang mengurus orang tua maka 30 menit jadi dalam Program SALAM 30 Menit, dan untuk 0-4 tahun yang mengajukan orang lain waktu pembuatannya 14 hari kerja. Hal ini juga berlaku bagi umur di atas 4 tahun yang mengurus orang tua yang bersangkutan. 3. Tanggung Jawab, dalam hal tanggung jawab lebih menekankan pada pemerintahan tingkat desa. Dikarenakan dalam formulir akta kelahiran harus ada tanda tangan dan stempel lurah/kepala, sehingga jika desa yang menyediakan akan memudahkan masyarakat untuk melengkapi persyaratan pembuatan akta kelahiran. Namun hal tersebut belum dapat berjalan dengan baik karena masih banyak pemerintahan tingkat desa yang tidak memberikan formulir akta kelahiran kepada masyarakat.*

*Kata Kunci : Pelayanan Publik, Akta Kelahiran.*

## **Pendahuluan**

Pelayanan pembuatan akta kelahiran sering menjadi perhatian masyarakat karena pelayanan tersebut mempunyai banyak permasalahan, di antara prosedur dan persyaratan yang rumit, kuota antrian yang terbatas, ketepatan waktu yang tidak sesuai dengan peraturan. Dengan melihat adanya permasalahan yang ada di

lapangan. Hal ini merupakan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan seharusnya memperbaiki kinerja para pegawai sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keluhan yang ada di masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik. Seharusnya pemerintah dapat membuktikan bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai ketentuan yang ditetapkan.

Keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari ketepatan waktu yang sesuai dengan ketentuan, sehingga tidak membuat masyarakat kecewa untuk menunggu terlalu lama dengan ketentuan waktu yang tidak jelas. Hal itu juga berpengaruh baik kepada kinerja pemerintah, karena masyarakat sekarang beranggapan para pegawai tidak tanggap dalam melayani masyarakat yang seolah-olah tidak mepedulikan kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga harus terus memperbaiki keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik.

Pemerintah harus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, di antaranya Kelengkapan sarana dan prasarana, Ketepatan waktu, dan Tanggung jawab. Setidaknya pemerintah sudah memperbaiki pelayanan dalam 3 hal tersebut. Karena jika prinsip tersebut tidak terus diperbaiki maka dapat berakibat buruk bagi pemerintah. Pemikiran masyarakat sekarang yang semakin kritis akan kinerja pemerintah membuat para pegawai harus bekerja semaksimal mungkin membuktikan kepada masyarakat bahwa dapat melayani sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang ditulis oleh penulis, menegaskan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik harus diterapkan dalam pembuatan akta kelahiran. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo yang bermaksud untuk melihat dan mendiskripsikan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan mendiskripsikan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

## **Kajian Teori**

Menurut Agus Dwiyanto (2005) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, dll. Sedangkan menurut Ratminto (2005) Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip diantaranya :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini di pilih karena menyajikan data yang sesuai dengan kejadian di lapangan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif bertujuan untuk melihat pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.

Dengan adanya prinsip-prinsip pelayanan publik dapat melihat penerapan yang ada dalam pelayanan publik pembuatan akta kelahiran. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan terhadap penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti akan membatasi fokus penelitian dengan menggunakan 3 prinsip di antaranya Kelengkapan sarana dan prasarana, Ketepatan waktu dan Tanggung Jawab.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder untuk menguatkan hasil penelitian dimana data primer diambil dari wawancara seksi kelahiran Dispendukcapil Kab. Sidoarjo, petugas pelayanan pembuatan akta kelahiran, dan masyarakat yang membuat akta kelahiran. Sedangkan data sekunder, peneliti menggunakan data yang diperoleh dari literatur, dokumen, tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media dan laporan penelitian yang ada keterkaitannya dengan permasalahan penelitian ini.

## **Hasil Penelitian**

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Kepemenpan No. 63 Tahun 2003 diantaranya, Kelengkapan sarana dan prasarana, ketepatan waktu, Tanggung Jawab.

1). Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasana yang diberikan kepada masyarakat berupa nomor antrian, formulir akta kelahiran, papan informasi & brosur, ruang tunggu. Namun dalam ketersediaan tersebut masih saja dianggap belum memadai sebab jumlah antrian tidak sebanding dengan masyarakat yang mengurus akta

kelahiran sehingga masih banyak masyarakat yang kecewa ketika tidak mendapatkan nomor antrian. Hal ini juga terpengaruh oleh kondisi pandemi COVID 19 dimana semua antrian dan pelayanan di alihkan menjadi online, yang aturannya nomor antrian bisa di dapatkan sebelum H-1 berkas masuk, dimana nomor antrian dibuka pukul 07:00. Namun dalam kenyataan yang ada di lapangan tidak semua mendapatkan nomor antrian, sebab ada batas kuota yang ditentukan. Akan tetapi sebelum jam 07:00 mengisi biodata dan jam 07:00 memilih jam kunjungan yang ternyata semua sudah kuota 0. Hal ini membuat kecewa masyarakat akan pelayanan yang diberikan sehingga membuat masyarakat enggan untuk mengurus akta kelahirannya sendiri.

Begitu juga formulir akta kelahiran yang harus di tanda tangani dan di stampel oleh lurah/kepala desa membuat masyarakat harus kembali lagi ke desa yang membuat pemikiran masyarakat menjadi rumit. Papan informasi & brosur sudah dinyatakan memadai sebab masyarakat sudah bisa mengetahui prosedur dan persyaratan jika akan membuat akta kelahiran. Ruang tunggu yang diberikan dikatakan kurang memadai sebab jumlah ketersediaan kursi dengan jumlah pengunjung tidak sesuai dan ruang tunggu pun hanya ada kursi tidak ada meja untuk mengisi formulir akta kelahiran.

## 2). Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam proses pembuatan akta kelahiran. Dalam pembuatan akta kelahiran umur 0-3 Tahun pembuatannya sehari selesai namun orang tua sendiri yang mengurus. Apabila orang lain maka 14 hari kerja, hal ini berlaku juga untuk umur 3 tahun dst. Untuk yang sehari jadi merupakan program SALAM 30 MENIT artinya akta kelahiran akan selesai dalam 30 menit, namun dalam kenyataan yang ada di lapangan tidak sesuai karena waktu selesai bisa menjadi 2 jam dari berkas masuk. Sedangkan untuk yang 14 hari kerja terkadang juga tidak sesuai di karenakan pending yang dalam artian berkas yang ada terdapat kekurangan atau ketidakcocokan antara dokumen pendukung sehingga pengerjaan akta kelahiran bisa mundur 2-3 hari kerja. Ini membuat masyarakat kecewa akan kinerja para pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo. Masyarakat beranggapan kinerja pegawai lambat dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

## 3). Tanggung Jawab

Tanggung jawab Kepala Dinas dalam menyelesaikan keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan lebih besar. Karena kepala dinas bertanggung jawab kepada para pegawainya untuk bisa mengerjakan pelayanan sesuai dengan standart operasional prosedur yang ditetapkan. Jika ada pegawai yang menyimpang maka tugas kepala dinas yang menegur atau memberikan sanksi. Atau bisa saja melihat ulang penyebab terjadinya kendala yang di hadapi oleh pegawai maupun masyarakat.

Yang salah satunya bisa menjadi tanggung jawab kepala dinas adalah memperbaiki keluhan masyarakat akan waktu pembuatan akta kelahiran, karena

waktu yang ditentukan sangat tidak sesuai dengan keadaan di lapangan. Ketidaksesuaian waktu yang ditentukan membuat masyarakat bosan untuk menunggu terlalu lama. Sehingga pemikiran masyarakat terhadap aparat pemerintah menjadi buruk.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang di dapat oleh peneliti pada saat melakukan observasi melalui wawancara terhadap seksi kelahiran, petugas pelayanan, dan masyarakat sekaligus menjadi narasumber. Dalam menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang belum memadai yang tidak sesuai dengan masyarakat yang ada di Kabupaten Sidoarjo, sistem elektronik hanya berupa nomor antrian tidak untuk pemenuhan berkas pembuatan akta kelahiran. Nomor antriannya pun tidak sesuai dengan jumlah pengurus akta kelahiran. Ketepatan waktu dalam pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan SOP yang berlaku dimana di dalam SOP pembuatan akta kelahiran. Namun dalam kenyataannya Program SALAM 30 Menit dan yang 14 hari kerja, tidak sesuai ketentuan. Sehingga memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tidak pasti. Tanggung jawab kepala dinas dalam mengatasi keluhan masyarakat diantaranya menegur atau memberi sanksi kepada pegawai yang tidak dapat bekerja sesuai dengan ketentuan. Hal tersebut tidak menjadi efek jera bagi para pegawai untuk dapat bekerja dengan tepat waktu. Karena menurut para pegawai keterlambatan proses pembuatan akta kelahiran tidak sepenuhnya salah pegawai. Hal tersebut menjadi salah satu alasan keterlambatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti guna memperbaiki pelayanan publik pembuatan akta kelahiran yang belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Dengan adanya permasalahan keterbatasan nomor antrian dalam pembuatan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo dapat melakukan kegiatan jemput bola antar kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu untuk datang. Masyarakat cukup mendatangi kecamatan yang sebelumnya sudah bekerja sama dengan kecamatan untuk tanggal pelaksanaannya.
2. Dengan adanya permasalahan waktu pembuatan akta kelahiran yang tidak berjalan sesuai SOP yang ditetapkan. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo melakukan pelatihan kerja terhadap pegawai guna dapat menerapkan standart waktu yang sudah di tentukan.
3. Dengan adanya permasalahan tanggung jawab kepala dinas akan proses pembuatan akta kelahiran sebaiknya kepala dinas memberikan apresiasi kepada pegawainya jika dapat memproses akta kelahiran sesuai ketentuan yang ditetapkan.

## **Daftar Pustaka**

Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.

Hery Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik