

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP ADMINISTRASI
PENERBITAN AKTA KELAHIRAN**
(Studi Pada Dinas Kependudukan Kota Medan)

Oleh :

RONALD SAKTI MUDA PERLAUNGAN SIRAIT

Abstrak

Sejalan dengan perkembangan zaman menuju globalisasi dan telah dirancangkannya otonomi daerah agar terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur baik dalam Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan maupun pelayanan kepada masyarakat, harus didukung pelayanan kepada masyarakat dimana kehendak seluruh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus diwujudkan dengan tindakan (*action*) dari instansi dalam tata pemerintahan yang baik (*good goverment*).

Sama halnya dengan instansi publik lainnya di Indonesia, pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan pada Dinas Kependudukan Kota Medan tentunya masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas seperti yang diharapkan oleh masyarakat kota Medan yang berurusan dengan instansi tersebut, khususnya dalam hal urusan penerbitan akta kelahiran.

Key Words : Pelayanan Publik, Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran.

Pendahuluan

Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan zaman menuju era globalisasi dan telah dicanangkannya otonomi daerah agar terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur baik dalam Pendapatan, Pendidikan, Pekerjaan maupun Pelayanan kepada masyarakat, untuk menunjang kelancaran roda Pemerintahan dan Pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan berbagai kebijakan dalam meningkatkan pelayanan, dimana kehendak seluruh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus diwujudkan dengan tindakan (*action*) dari instansi dalam tata pemerintahan yang baik (*good goverment*). Maka disatu pihak masyarakat menghendaki pelayanan yang prima dari instansi pemerintah, di lain pihak masyarakat juga harus melengkapi persyaratan dalam mengurus sesuatu hal (penerbitan Akta Kelahiran) sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku di masing-masing daerah, sehingga tidak ada lagi apa yang selama ini terjadi seperti KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme).

Sama halnya dengan instansi publik lainnya di Indonesia, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah pada Dinas Kependudukan Kota Medan tentunya masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas seperti yang diharapkan oleh masyarakat Kota Medan yang berurusan dengan instansi tersebut, khususnya dalam hal urusan penerbitan akta kelahiran. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat. Jika hal ini terus dibiarkan, akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah daerah khususnya citra Dinas Kependudukan Kota Medan. Sebagai unit pelayanan publik. Mengingat fungsi utama Dinas Kependudukan Kota Medan adalah melayani masyarakat maka Dinas Kependudukan Kota Medan harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Kota Medan, adalah kebutuhan untuk menyusun indeks

kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikannya secara parsial. Parsial khususnya untuk pelayanan salah satu urusan publik, misalnya untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk. Data indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk pada Dinas Kependudukan Kota Medan akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk setiap bagian dan sub bagian penyelenggara pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Kota Medan pada tesis ini mengacu pada pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Unsur penilaian berdasarkan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian PAN dengan BPS telah menghasilkan 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian akademis/ilmiah maka disimpulkan pula bahwa terdapat minimal 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan publik. Mengacu pada hasil penelitian tersebut, maka penelitian pada tesis ini dibatasi pada 14 (empat belas) unsur yang dimaksud.

Adapun yang dimaksud dengan 14 (empat belas) unsur tersebut adalah sebagai berikut;

1. Prosedur pelayanan pengurusan akta kelahiran
2. Persyaratan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran.

3. Kejelasan tugas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran
4. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran
5. Tanggung jawab petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran
6. Kemampuan petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran
7. Kecepatan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran
8. Keadilan mendapatkan pelayanan pengurusan akta kelahiran
9. Kesopanan dan keramahan pelayanan pengurusan akta kelahiran
10. Kepastian biaya pelayanan pengurusan akta kelahiran
11. Kewajaran biaya pelayanan pengurusan akta kelahiran
12. Kepastian jadwal pelayanan pengurusan akta kelahiran
13. Kenyamanan lingkungan Dinas Kependudukan Kota Medan
14. Keamanan pelayanan pengurusan akta kelahiran

Dalam mengurus Akta Kelahiran masyarakat membawa berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang dimiliki untuk didaftarkan dan membayar biaya sesuai dengan peraturan yang berlaku setelah menandatangani buku register. Disatu pihak ada beberapa hal ketidaklengkapan berkas atau dokumen yang dimiliki masyarakat. Permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran penduduk antara lain dikarenakan:

1. Prosedur pelayanan pengurusan dan persyaratan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran. akta kelahiran pada Dinas Kependudukan Kota Medan. Banyak data yang tidak sesuai antara satu dengan yang lainnya, artinya antara data yang satu dengan data yang lain tidak sama (nama, tanggal lahir dan lainnya) telah hilang

atau terbakarnya sebagian berkas yang dimiliki masyarakat. Masyarakat harus terlebih dahulu mengurus berkas lainnya sebagai pendukung dalam pengurusan akta kelahiran, artinya dalam pengurusan akta kelahiran masyarakat harus mengurus Akta Perkawinan yang ditebitkan oleh Catatan Sipil/Dinas Kependudukan bagi umat yang beragama Nasrani, sementara masyarakat hanya membutuhkan Akta kelahiran yang bersangkutan saja (bagi kelahiran sebelum tahun 1985 sebagai persyaratan).

2. Kepastian biaya pelayanan pengurusan akta kelahiran. Biaya yang cukup besar untuk mengurus akta kelahiran, sehingga bagi masyarakat khususnya golongan ekonomi menengah ke bawah merasa tidak sanggup untuk mengurusnya.

Dilain pihak tidak adanya informasi dan data apa yang kurang dari berkas tersebut. Tidak adanya penyuluhan dari aparat untuk mendata langsung berkas yang kurang lengkap. Kurang tanggapnya aparat dalam memberikan solusi kepada masyarakat karena kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki terbatas, sehingga akan menghambat administrasi penerbitan akta kelahiran. Belum lagi petugas yang harus menandatangani berkas tidak ada di tempat, sehingga masyarakat menjadi jengkel atau merasa pelayanan yang diberikan petugas seolah-olah akan menghambat. Begitu pula hal nya dengan petugas yang bekerja sambil berbincang-bincang dengan teman lainnya sehingga pelayanan menjadi lambat.

Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran yang merupakan salah satu hak yang harus dimiliki oleh seluruh masyarakat sebagai identitas diri/jati diri, sangat dibutuhkan untuk membuat paspor, melanjutkan ke sekolah, melamar pekerjaan, membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, menentukan hak waris, dan lain sebagainya. Oleh karena itu perlu adanya

data dan informasi kepada masyarakat yang jelas, sehingga masyarakat tidak merasa kecewa atau sebaliknya.

Kebutuhan masyarakat akan penerbitan akta kelahiran sebagai salah satu identitas diri merupakan kebutuhan sosial yang harus diberikan oleh aparat pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan Kota Medan, agar supaya masyarakat tertib dalam hal administrasi.

Pelayanan terhadap masyarakat haruslah prima artinya pelayanan itu mengutamakan kepuasan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya.

Dari keterangan tersebut diatas, maka penulis dalam membuat tesis sebagai ujian terakhir untuk menyelesaikan Program Pascasarjana (S2) Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area, memfokuskan penelitian ini pada masalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari hasil *skore indicator* kinerja dalam hal pemberian pelayanan pengurusan Akta Kelahiran kepada keluarga warga Kota Medan sehingga memiliki dokumen bukti kelahiran yang jelas berdasarkan hukum yang berlaku.

Dari jumlah penduduk yang ada di Kota Medan sebanyak 2.354.537 Jiwa data dari tahun 1998 s/d tahun 2004, masih 35 % masyarakat yang mengurus dan memiliki Akta Kelahiran itupun masyarakat kelas ekonomi menengah ke atas, yang berarti masyarakat kelas ekonomi ke bawah kurang menyadari pentingnya akta kelahiran yang diterbitkan kantor Dinas Kependudukan Kota Medan, dan kurang berpartisipasi untuk terlibat langsung maupun tidak langsung dalam aktivitas/kegiatan kependudukan, sehingga data kependudukan yang ada di Kota Medan kurang akurat.

Oleh karena itu Penulis hendak meneliti bagaimana kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan Kota Medan dalam penerbitan akta kelahiran agar supaya masyarakat mempunyai kedudukan

yang sama dihadapan hukum yang berlaku dan mempunyai data administrasi kependudukan yang lengkap sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Permasalahan yang penulis kemukakan sesuai sesuai dengan judul tesis ini adalah : "Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Penduduk pada Dinas Kependudukan Kota Medan?".

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moener seperti yang dikutip oleh (Tangkilisan, 2005: 208) "Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diperlukan oleh orang lain selaku anggota organisasi massa atau negara.

Konsep pelayanan publik (public service) seharusnya merupakan hal yang perlu untuk dipahami bagi seluruh aparatur yang bekerja pada instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sebab instansi pemerintah jasa pelayanan yang diberikan bersifat monopolistik sehingga masyarakat tidak mempunyai pilihan lain. Aparatur pemerintah dituntut untuk dapat bekerja lebih profesional, mempunyai kemampuan dan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dan tanggap terhadap kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian citra yang baik sebagai pelayan/abdi masyarakat tetap terjaga.

Dalam Kepmenpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau

pengusaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta kelahiran, Akta Notaris, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan, Paspor, Sertifikat kepemilikan/Pengusaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dari pengelompokan pelayanan ini jelas bahwa pembahasannya terfokus kepada kelompok pelayanan administratif.

Menurut Moenir (2002:12) ada 3 faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material yaitu;

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang

Dengan adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia bersedia untuk mengorbankan apa yang ada padanya sesuai dengan kemampuannya, sebagai tanda bukti cinta dan kasih sayang itu pada batas-batas ajaran agama, norma sopan santun dan kesusilaan, artinya dimana cinta dan kasih sayang antar manusia diwujudkan pada pelayanan dan pengorbanan yang dibatasi dengan ajaran agama, norma sopan santun dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat. Layanan dan pengorbanan itu sendiri tidak boleh melampaui batas sehingga mengarah kepada perhambaan, perkosaan hak, pelecehan sosial dan lain sebagainya.

- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong antar sesama

Saling tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada setiap manusia untuk memberikan yang terbaik, berprestasi dan berkarya yang konstruksi, artinya di dalam memberikan pelayanan dan pengorbanan, manusia mengerjakan sesuatu hal penuh dengan keikhlasan yang akan memberikan hasil kepada manusia yang membutuhkan. Tolong menolong didasari oleh adanya permintaan dari orang yang berkepentingan, karena seringkali orang lain tidak mengetahui dengan tepat apa keinginan seseorang itu. Jadi dalam tolong menolong inisiatif timbul dari orang yang berkepentingan meskipun tidak mutlak.

- c. Berbuat baik sebagai pengabdian.

Keinginan seseorang untuk berbuat baik berbeda dengan tolong menolong, dimana perbedaannya bahwa berbuat baik merupakan proses yang lebih ditonjolkan, artinya seseorang dalam memberikan pelayanan kepada orang lain tidak hanya didasari adanya kepentingan melainkan adanya pengabdian, sehingga sama-sama memperoleh hasil yang dicapai.

Selanjutnya faktor yang bersifat material yang berhubungan dengan organisasi akan menimbulkan hak dan kewajiban baik ke dalam maupun ke luar. Hak dan kewajiban ke dalam terdiri dari : 1) hak mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur, 2) hak atas penghasilan berdasarkan peraturan yang ada, 3) hak menjalankan ibadah di tempat kerja, 4) hak istirahat sesuai dengan konvensi Internasional Labour Organization dan 5) hak perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja.

Sedangkan kewajiban terdiri dari, 1) menyelesaikan tugas/pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang telah ditetapkan, 2) melayani keperluan orang lain yang berkepentingan, baik

orang dalam (sesama pegawai) maupun orang lain yang bukan pegawai dengan cara dan sikap yang sama (sesuai dengan norma umum dan upaya organisasi, 3) mentaati aturan organisasi dan 4) bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan doktrin dan budaya organisasi.

Adapun hak dan kewajiban ke luar ditujukan kepada orang luar atau masyarakat yang berkepentingan ialah, 1) bertahan terhadap paksaan yang bersifat penyimpangan dari aturan organisasi 2) melakukan tindakan darurat di “lapangan“ apabila diperlukan. Kewajiban: melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berdasarkan faktor inilah yang menjadi pembahasan selanjutnya dimana pelayanan yang berhubungan dengan organisasi.

Untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun melalui aktivitas orang lain. Aktivitas itu sendiri merupakan suatu proses penggunaan akal pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan/diharapkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses ini terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Setelah mengetahui bahwasanya pelayanan itu timbul dari adanya ke tiga faktor ideal mendasar dan faktor material (organisasi) maka sebenarnya menurut Manihar Marbun dalam Diktat Pelayanan Prima Provinsi Sumatera Utara “Pelayanan itu adalah segala bentuk kegiatan yang harus dilaksanakan dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku”.

Sementara itu berdasarkan KepMenpan No.63/KEP/M.PAN/2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari kedua definisi tersebut jelas bahwa pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi atau organisasi pemerintah, swasta maupun lembaga-lembaga sosial lainnya. Dalam hal ini pembahasan ditujukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan instansi pemerintah meliputi satuan kerja organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departeman, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara. Instansi pemerintah lainnya baik di pusat maupun di daerah termasuk usaha milik negara, badan hukum dan badan usaha daerah.

1. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
2. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang dipakai dalam penulisan tesis ini adalah dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Menurut Hadari Nawawi (2003: 63) pengertian "Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lainnya)

pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya".

Penulisan tesis ini menggunakan metode deskripsi analisis kuantitatif. Penelitian ini akan mengungkapkan mengenai kemampuan pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan Kota Medan terhadap kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran. Menurut Alwasilah (2003: 29), "Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang memadai dan bermanfaat, seorang peneliti kualitatif seharusnya memiliki jumlah pengetahuan tentang topik disekitar fenomena yang akan dikajinya, dan mungkin untuk memformulasikan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang bermanfaat".

Selanjutnya desain penelitian adalah semua proses yang didiperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian Nazir (1999, 32) selanjunya Dedy Mulyana (2001: 156) "Mengemukakan bahwa salah satu ciri penelitian kualitatif adalah bahwa tidak ada hipotesis yang spesifik pada saat penelitian dimulai, hipotesis justru dibangun selama tahap-tahap penelitian setelah diuji atau dikonfrontasikan dengan data yang diperoleh selama penelitian tersebut".

Bertolak dari uraian tentang penelitian kualitatif di atas, dalam penelitian ini penulis akan mencoba mengadakan studi tentang bagaimana kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan Kota Medan dalam hal penerbitan Akta Kelahiran penduduk di kota Medan. Selanjutnya penulis kemudian berupaya mencari dan menganalisi faktor-faktor apa yang perlu dibenahi agar kinerja pelayanan publik diinstansi tersebut dapat ditingkatkan secara konsisten dan berkesinambungan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Pemerintah Kota Medan Provinsi Sumatera Utara dengan obyek yang diteliti adalah Dinas Kependudukan Kota Medan

sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menerbitkan Akta Kelahiran.

3. Populasi Dan Sampel

3.1. Populasi

Sebagai populasi dari penelitian ini adalah penduduk kota Medan yang sedang dan yang baru selesai mengurus surat Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan selama kurun waktu bulan September sampai dengan bulan November tahun 2007.

3.2. Sampel

Dalam penelitian ini penentuan sampel adalah purposive sampling. *Purposive sampling* yang digunakan dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa sampel yang merupakan subjek penelitian berasal dari masyarakat yang terkait langsung dengan proses pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan. Sampel yang merupakan responden terpilih diambil secara acak dengan jumlah sebanyak 150 responden.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

4.1. Pengamatan Berperan Serta

Pengamatan berperan serta adalah strategi penelitian lapangan yang secara simultan memadukan analisis dokumen, wawancara dengan responden/informan, partisipasi dan observasi langsung dan introkeksi.

4.2. Penyebaran Kuesioner

Tehnik pengumpulan data penelitian ini adalah survey melalui penyebaran kuesioner kepada responden.. Responden yang disurvei seluruhnya merupakan anggota masyarakat yang mengurus akta kelahiran secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan dengan sistem acak. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilaksanakan

selama 3 bulan dengan jumlah responden sebanyak 150 orang.

Setiap kuesioner terdiri dari 14 pertanyaan diberikan kepada masyarakat yang telah selesai mengurus Akta Kelahiran. Pertanyaan yang diajukan bertujuan untuk untuk mengetahui tanggapan ataupun persepsi mereka terhadap pelayanan yang mereka terima dalam pengurusan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui jawaban tertulis pada lembaran kuesioner, maka diperoleh data tentang persepsi responden yang mengurus Akta Kelahiran terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan. Data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam suatu bentuk susunan data yang memudahkan untuk dianalisa.

Kuesioner yang disebarluaskan sebanyak 150 eksemplar kepada responden dan seluruh kuesioner yang dibagikan dikembalikan. Jumlah pertanyaan yang diberikan sebanyak 14 pertanyaan, Tiap pertanyaan diberi 4 alternatif jawaban yaitu: (a), (b), (c), (d). Dengan mengadopsi skala Likert maka bila responden menjawab (a) maka bobot yang diberikan adalah 1, artinya perepsi responden tidak baik, jika menjawab (b), diberi bobot 2, artinya perepsi responden kurang baik, jika menjawab (c) diberikan bobot 3, artinya perepsi responden baik, dan jika menjawab (d) diberikan bobot 4, artinya perepsi responden sangat baik.

4.3. Teknik Dokumentasi

Menurut Sehataman dan Shrauss dalam Dedy Mulyana (2001: 195) "Dokumen historis merupakan dokumen penting dalam penelitian kualitatif". Sebagai kegiatan dari metode lapangan, peneliti dapat menelaah dokumen historis dan sumber-sumber sekunder lainnya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain yang berlainan dengan objek yang diteliti dari sumber-sumber data berupa peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan

dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah.

5. Sumber Data

Sumber data dicatat melalui catatan tertulis. Pencatatan sumber data utama melalui jawaban tertulis atas pertanyaan dari lembaran kuesioner yang telah disebarluaskan kepada responden dan pengamatan berperan serta yang merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. (Moleong, 2002:122) menjelaskan bahwa "Penelitian juga akan menggunakan

sumber data lainnya yaitu sumber tertulis (dokumen, arsip dan data statistik)".

6. Teknik Analisa Data

6.1. Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kualitas Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan publik penerbitan akta kelahiran penduduk yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah bobot 1}}{\text{Jumlah Unsur 14}} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM pelayanan penerbitan akta kelahiran

digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur Penimbang}} \times \frac{\text{Nilai yang terisi}}{25}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas

dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{\text{IKM Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran X 25}}$$

Selanjutnya nilai persepsi masyarakat, interval Indeks Kualitas Masyarakat, Interval Konversi IKM, Mutu

dan kinerja pelayanan penerbitan akta kelahiran dibuat dalam suatu tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi Masyarakat, Interval Indeks Kualitas Masyarakat, Interval Konversi Ikm, Mutu Dan Kinerja Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	100-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

6.2 Perangkat Pengolahan Data

Data yang terkumpul diolah dengan pengolahan secara manual dan bantuan pengolahan dengan komputer data entry dan perhitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem database.

7. Definisi Konsep Dan Operasional

- 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- 2 Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- 3 Instansi Pemerintah adalah Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan..
- 4 Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan dalam pengurusan penerbitan surat Akta Kelahiran penduduk kota Medan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5 Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada unit yang secara langsung maupun tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan penerbitan surat akta kelahiran penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan maupun tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 6 Pemberi pelayanan publik adalah pegawai negeri sipil pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik dalam penerbitan surat akta kelahiran penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 7 Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat kota Medan yang menerima pelayanan pengurusan surat akta kelahiran dari pegawai negeri sipil pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan sebagai aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8 Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian (persepsi) masyarakat yang mengurus surat akta kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai negeri sipil pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan sebagai aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 9 Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik untuk pengurusan surat akta kelahiran, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10 Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan surat akta kelahiran kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Dinas Kependudukan Kota Medan.
- 11 Responden adalah penerima pelayanan publik dalam pengurusan surat akta kelahiran yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi Dinas Kependudukan Kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Unsur dan Bobot Pelayanan

Jumlah pertanyaan yang dijawab oleh responden pada kuesioner yang dibagikan

sebanyak 14 pertanyaan tentang unsur pelayanan publik yang meliputi 1) Prosedur pelayanan pengurusan akta kelahiran 2) Persyaratan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran. 3) Kejelasan tugas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran 4) Kedisiplinan petugas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran 5) Tanggung jawab petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran 6) Kemampuan petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran 7) Kecepatan pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran 8) Keadilan mendapatkan pelayanan pengurusan akta kelahiran 9) Kesopanan dan keramahan pelayanan pengurusan akta kelahiran 10) Kepastian biaya pelayanan pengurusan akta kelahiran 11) Kewajaran biaya pelayanan pengurusan akta kelahiran 12) Kepastian jadwal pelayanan pengurusan akta kelahiran 13) Kenyamanan lingkungan

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval Ikm, Interval Konversi Ikm, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar (jumlah unsur + 1) x 10 = jumlah respon (14 + 1) x 10 = 150 responden. Kuesioner yang disebarluaskan sebanyak 150 eksemplar kepada responden dan sebanyak 150 eksemplar pula yang dikembalikan oleh responden.. Dengan demikian, hasil kuesioner telah dapat dianggap valid.

Dinas Kependudukan Kota Medan 14) Keamanan pelayanan pengurusan akta kelahiran

Tiap pertanyaan diberi 4 alternatif jawaban yaitu: (a), (b), (c), (d). Dengan mengadopsi skala Likert maka bila responden menjawab (a) maka bobot yang diberikan adalah 1, artinya persepsi responden tidak baik, jika menjawab (b), diberi bobot 2, artinya persepsi responden kurang baik, jika menjawab (c) diberikan bobot 3, artinya persepsi responden baik, dan jika menjawab (d) diberikan bobot 4, artinya persepsi responden sangat baik.(Lihat lampiran, 1)

Selanjutnya nilai persepsi, mutu pelayanan dan kinerja Dinas Kependudukan Kota Medan dalam memberikan pelayanan pengurusan akta kelahiran menurut persepsi responden dikelompokkan berdasarkan Tabel 2.

1) Nilai Indeks Kualitas Masyarakat

Nilai nilai indeks kualitas masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan urusan akta kelahiran yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot 1}}{\text{Tertimbang}} = \frac{0,071}{\text{Jumlah Unsur 14}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM Dinas Kependudukan Kota Medan terhadap pelayanan urusan akta kelahiran

digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Penimbang}} \times \text{Nilai yang terisi}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM Dinas Kependudukan Kota Medan terhadap pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran

kelahiran yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{IKM \text{ Dinas Kependudukan } X \text{ 25}}$$

Mengingat jenis pelayanan publik Dinas Kependudukan Kota Medan yang diteliti hanya sebatas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran, sedangkan unit pelayanan pada Dinas Kependudukan Kota Medan mempunyai tupoksi dan karakteristik yang berbeda-beda, maka indeks kualitas masyarakat hanya terbatas pada persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran saja.

2) Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran

Nilai masing-masing unsur pelayanan pengurusan akta kelahiran

dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan pengurusan akta kelahiran, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, nilai rata-rata pelayanan pengurusan akta kelahiran dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan pengurusan akta kelahiran caranya dengan menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang seperti pada Tabel 3

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Per Unsur, Nilai Tertimbang, Nilai Unsur Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Kota Medan

(1) Unsur Pelayanan	(2) Nilai Rata-rata Per Unsur	(3) Nilai Tertimbang	(4) Nilai Unsur Pelayanan	(5) Bobot Nilai Unsur Pelayanan
1	465	0,071	3,10	0,0899
2	534	0,071	3,56	0,1032
3	544	0,071	3,63	0,1052
4	315	0,071	2,10	0,6090
5	240	0,071	1,60	0,0464
6	412	0,071	2,75	0,0797
7	285	0,071	1,90	0,0551
8	345	0,071	2,30	0,0667
9	325	0,071	2,50	0,0725
10	262	0,071	1,75	0,0507
11	270	0,071	1,80	0,0522
12	375	0,071	2,50	0,0725
13	420	0,071	2,80	0,0812
14	328	0,071	2,19	0,0635
Jumlah			34,48	1,0000

Keterangan:

- (1). Unsur pelayanan.
- (2). Nilai rata-rata unsur pelayanan, merupakan hasil perkalian antara total skor jawaban dibagi dengan jumlah responden.
- (3). Nilai tertimbang merupakan hasil pembagian antara jumlah bobot 1 dengan jumlah unsur pelayanan.
- (4). Nilai unsur pelayanan merupakan hasil pembagian antara nilai rata-rata perunsur dengan jumlah responden.
- (5). Bobot unsur pelayanan merupakan pembagian antara nilai unsur pelayanan dibagi total nilai unsur pelayanan.

3) Indeks Per Unsur Pelayanan Untuk Urusan Akta Kelahiran

Apabila masing-masing unsur dari 14 unsur pelayanan untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan dikelompokkan dengan cara menyusunnya dalam suatu peringkat, maka akan diperoleh 4 kelompok peringkat. Empat kelompok peringkat dimaksud dimulai dari dari kategori **kinerja tidak baik, kinerja kurang baik, kinerja baik, dan sampai pada kinerja sangat baik**. Peringkat dimaksud tertera pada Tabel 4

Tabel 4. Peringkat Nilai Unsur Pelayanan dan Kinerja Per Unsur Pelayanan

No	Peringkat	No.Unsur Pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1	3	3,63	A	Sangat baik
2	2	2	3,56	A	Sangat baik
3	3	1	3,10	B	baik
4	4	13	2,80	B	baik
5	5	6	2,75	B	baik
6	6	9	2,50	C	Kurang baik
7	6	12	2,50	C	Kurang baik
8	7	8	2,30	C	Kurang baik
9	8	14	2,19	C	Kurang baik
10	9	4	2,10	C	Kurang baik
11	10	7	1,90	C	Kurang baik
12	11	11	1,80	C	Kurang baik
13	12	10	1,75	D	Tidak baik
14	13	5	1,60	D	Tidak baik

i. Kinerja Pelayanan Tidak Baik

Berdasarkan pemeringkatan kinerja pada Tabel 5.4 terdapat 2 unsur pelayanan dengan kinerja yang **"Tidak Baik"** dengan mutu masing-masing unsur pelayanan bernilai **"D"**. Kedua unsur tersebut adalah **"Unsur Tanggung jawab petugas pelayanan" dan "Unsur Kewajaran biaya pelayanan"**. Untuk unsur tanggung jawab petugas pelayanan dengan nilai 1,60 nilai ini berada pada interval IKM

1,00 – 1,75 yang artinya rata-rata responden berpendapat bahwa petugas pelayanan tidak bertanggung jawab. Demikian pula halnya dengan unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 1,75, nilai ini juga berada pada interval IKM 1,00 – 1,75 yang artinya rata-rata responden berpendapat bahwa biaya pelayanan urusan penerbitan akta kelahiran tidak wajar. Rendahnya nilai untuk kedua unsur tersebut sangat

dipengaruhi oleh pengurusan pelayanan publik. Sebagai instansi pelayanan publik Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan sangat perlu untuk memberikan prioritas terhadap 2 unsur pelayanan dimaksud.

ii. Kinerja Pelayanan Kurang Baik

Berdasarkan pemeringkatan kinerja pada Tabel 5.4 terdapat 7 unsur pelayanan dengan kinerja yang kurang baik dengan mutu masing-masing unsur pelayanan bernilai "C", nilai ini berada pada interval IKM 1,76-2,50 yang artinya rata-rata responden berpendapat bahwa pelayanan pengurusan akta kelahiran "**Kurang Baik**". Nilai daripada ketujuh unsur tersebut berada pada kisaran antara nilai 1,80 – 2,50. Untuk unsur "Kepastian Biaya Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dengan nilai terendah 1,80 yang artinya kepastian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan selalu tidak sesuai. Terdapat 2 unsur dengan nilai unsur yang sama yaitu unsur "Kesopanan dan Keramahan Pelayanan" dan unsur "Kepastian Jadwal Pelayanan" dengan nilai 2,50. Untuk unsur "Kesopanan dan Keramahan Pelayanan" nilai ini artinya responden berpendapat bahwa petugas pelayanan dianggap masih perlu meningkatkan sopan santun dan keramahtamahannya dalam menghadapi masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran. Selanjutnya untuk unsur "Kepastian Jadwal Pelayanan" nilai ini berarti jadwal pelayanan yang diberikan selalu tidak tepat. Sedangkan untuk lima unsur lainnya, persepsi responden

menunjukkan bahwa pelayanan masih kurang cepat, petugas pelayanan kurang disiplin, tempat pelayanan kurang aman, dan pelayanan yang diberikan masih dianggap kurang adil. Sebagai instansi pelayanan publik Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan sangat perlu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

iii. Kinerja Pelayanan Baik

Terdapat tiga unsur pelayanan publik dengan kategori kinerja yang baik. Tiga unsur tersebut adalah kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 2,75, kenyamanan lingkungan dengan nilai 2,80, dan prosedur pelayanan dengan nilai 3,10. Nilai ini berada pada kisaran nilai interval indeks kualitas masyarakat (IKM) 2,51-3,25 yang artinya peringkat mutu pelayanan "**B**" dengan kinerja "**Baik**". Nilai ini menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap urusan akta kelahiran, petugas pelayanan dianggap mampu, lingkungan Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan dianggap nyaman, dan prosedur pelayanan yang dihadapi oleh masyarakat yang hendak berurusannya dianggap mudah. Sebagai instansi pelayanan publik Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan perlu untuk mempertahankan kondisi ini, bahkan meningkatkannya ke peringkat yang lebih baik dengan tetap mempertahankan kemampuan pegawainya, lebih menyederhanakan birokrasinya, dan tetap menjaga keasrian lingkungan kantor.

iv. Kinerja Pelayanan Sangat Baik

Terdapat dua unsur pelayanan publik dengan kategori kinerja yang sangat baik. Dua unsur tersebut adalah persyaratan pelayanan dengan nilai 3,56 dan kejelasan tugas pelayanan dengan nilai 3,63. Nilai ini berada pada kisaran nilai interval indeks kualitas masyarakat (IKM) 3,26-4,00 yang artinya peringkat mutu pelayanan "A" dengan kinerja "**Sangat Baik**". Nilai ini menunjukkan bahwa responden berpendapat dalam hal kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pengurusan akta kelahiran telah dianggap sangat sesuai. Selanjutnya persepsi responden juga menunjukkan bahwa petugas yang melayani urusan akta kelahiran telah pasti dan jelas. Sebagai instansi pelayanan publik Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan perlu untuk mempertahankan kedua

kondisi unsur pelayanan publik yang sangat baik ini, evaluasi berkala harus tetap dilakukan agar peringkat yang sangat baik tersebut tidak menurun keperingkat yang lebih rendah.

4) Nilai Indeks Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan untuk Pelayanan Urusan Akta Kelahiran Penduduk.

Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan urusan akta kelahiran, jumlah nilai dari pelayanan urusan akta kelahiran diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan untuk urusan akta kelahiran adalah sebagaimana tertera pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai Unsur Pelayanan untuk Urusan Penerbitan Akta Kelahiran

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,10
2	Persyaratan pelayanan	3,56
3	Kejelasan tugas pelayanan	3,63
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,10
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,60
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,75
7	Kecepatan pelayanan	1,90
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,30
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	2,50
10	Kewajaran biaya pelayanan	1,75
11	Kepastian biaya pelayanan	1,80
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,50
13	Kenyamanan lingkungan	2,80
14	Keamanan pelayanan	2,19

Selanjutnya untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: (Nilai rata-rata unsur pelayanan ke-1 x Nilai penimbang)

+.....+ (Nilai rata-rata unsur pelayanan ke- n x Nilai penimbang)

Dengan menerapkan formula ini maka akan diperoleh nilai indeks unit

pelayanan untuk urusan penerbitan akta kelahiran dengan perhitungan berikut;

$$(3,10 \times 0,071) = 0,2201+$$

$$(3,56 \times 0,071) = 0,2527+$$

$$(3,63 \times 0,071) = 0,0447+$$

$$(2,10 \times 0,071) = 0,1491+$$

$$(1,60 \times 0,071) = 0,1136+$$

$$(2,75 \times 0,071) = 0,1952+$$

$$(1,90 \times 0,071) = 0,1349+$$

$$(2,30 \times 0,071) = 0,1633+$$

$$(2,50 \times 0,071) = 0,1775+$$

$$(1,75 \times 0,071) = 0,1242+$$

$$(1,80 \times 0,071) = 0,1278+$$

$$(2,50 \times 0,071) = 0,1775+$$

$$(2,80 \times 0,071) = 0,1988+$$

$$(2,19 \times 0,071) = 0,1555+$$

nilai indeks = 2,2349

Dengan demikian nilai indeks Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan untuk pelayanan urusan akta kelahiran hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai indeks kualitas masyarakat (IKM) setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,2349 \times 25 = 55,87$. Berdasarkan Tabel 5.2 nilai ini berada diantara nilai interval konversi indeks kualitas masyarakat (IKM) antara 43,76 - 62,50 dengan tingkat mutu pelayanan C yang artinya mutu pelayanan kurang baik. Dengan demikian, jika ditinjau dari keseluruhan unsur pelayanannya, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk masih kurang baik atau kinerja pelayanan untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk pada instansi ini masih sangat perlu untuk ditingkatkan.

5. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam urusan penerbitan akta kelahiran, Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan perlu

memprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah dengan prioritas pertama pada peningkatan kualitas unsur pelayanan yang tidak baik seperti "Unsur Tanggung jawab petugas pelayanan" dan "Unsur Kewajaran biaya". Untuk meningkatkan kualitasnya, perlu dilaksanakan pelatihan pengembangan kepribadian atau *achievement motivation training* agar para pegawai termotivasi untuk meningkatkan tanggung jawabnya masing-masing. Sedangkan untuk menciptakan kewajaran biaya perlu dibuat suatu mekanisme pembayaran biaya melalui jasa perbankan.

Selanjutnya untuk unsur pelayanan yang mempunyai nilai cukup tinggi seperti harus tetap dipertahankan. Dengan tetap melakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala agar nilai kualitas unsur pelayanan yang "telah baik" dan "sangat baik" peringkatnya tidak menurun.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut:

- (1). Semakin tinggi tingkat usia para responden, semakin banyak jumlah responden yang menyadari pentingnya mengurus akta kelahiran, akan tetapi setelah melampaui batas usia 56 tahun, jumlah yang mengurus akta kelahiran semakin menurun. Selanjutnya berdasarkan usia, jumlah responden yang paling banyak mengurus akta kelahiran adalah responden yang berada pada kelompok usia yang masih bekerja produktif.
- (2). Semakin tinggi tingkat pendidikan para responden maka semakin banyak jumlah responden yang mengurus akta kelahiran, atau semakin tinggi tingkat pendidikan responden, semakin tinggi pula tingkat pemahaman dan kesadaran mereka akan pentingnya memiliki dokumen akta kelahiran.
- (3). Dalam hal urusan penerbitan akta kelahiran, berdasarkan 14 unsur

pelayanan publik yang diteliti diperoleh hasil bahwa terdapat 2 unsur pelayanan publik atau sebesar 14,28 persen dengan peringkat kinerja yang paling rendah pada Dinas Kependudukan Kota Medan yaitu "Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan" dan "Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan", kedua unsur ini mutunya bernilai "D" dengan kategori kinerja pelayanan publik "**Tidak Baik**". Sedangkan peringkat kinerja unsur pelayanan publik yang paling tinggi sebanyak 2 unsur pelayanan atau sebesar 14,28 persen, yaitu "Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pengurusan Akta Kelahiran" dan "Unsur Kepastian dan Kejelasan Petugas Yang Melayani Urusan Akta Kelahiran", dua unsur ini mutunya bernilai "A" dengan kategori kinerja pelayanan publik "**Sangat Baik**".

- (4). Untuk 10 unsur pelayanan publik lainnya, berdasarkan pemeringkatan kinerja unsur pelayanan publik, terdapat 7 unsur pelayanan atau sebesar 50 persen dengan mutu masing-masing unsur bernilai "C", dengan kategori kinerja "**Kurang Baik**", dan 3 unsur pelayanan publik berikutnya atau sebesar 21,43 persen dengan mutu masing-masing unsur bernilai "B" dengan kategori kinerja "**Baik**".
- (5). Dari keseluruhan unsur pelayanan publik yang diteliti, menurut persepsi responden, mutu pelayanan Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan untuk urusan penerbitan akta kelahiran penduduk masih kurang baik dan masih sangat perlu untuk ditingkatkan. Kondisi ini ditunjukkan oleh nilai indeks kualitas masyarakat (IKM) setelah dikonversi yang hanya mencapai angka 55,87, angka ini berada diantara nilai interval konversi indeks kualitas masyarakat (IKM) antara 43,76 - 62,50 dengan tingkat mutu pelayanan "C" yang

artinya kinerja pelayanan publik termasuk kategori "Kurang Baik".

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disumbangkan beberapa implikasi kebijakan melalui saran-saran berikut:

- (1). Sosialisasi tentang pentingnya akta kelahiran yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Medan sebaiknya lebih difokuskan kepada kepada keluraga yang usianya masih relatif muda dan masyarakat yang tingkat pendidikannya relatif rendah.
- (2). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk urusan penerbitan akta kelahiran, Dinas Kependudukan Kota Medan sebaiknya memprioritaskan perbaikan pada unsur pelayanan publik yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan untuk unsur pelayanan publik yang mempunyai nilai kinerja kategori baik dan sangat baik harus tetap dipertahankan dengan tetap melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja secara berkala. Upaya peningkatan kualitas unsur pelayanan publik ini memerlukan komitmen yang tinggi dan kesungguhan para pejabat maupun petugas pelaksana pelayanan serta partisipasi aktif masyarakat penerima jasa publik dari Dinas Kependudukan Kota Medan.
- (3). "Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan" dan "Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan", kedua unsur ini mutunya bernilai "D" dengan kategori kinerja pelayanan publik "**Tidak Baik**" merupakan dua unsur pelayanan publik untuk urusan penerbitan akta kelahiran yang kinerjanya paling rendah. Rendahnya nilai untuk kedua unsur tersebut sangat dipengaruhi oleh mental petugas dan transparansi biaya pengurusan pelayanan oleh sebab itu Dinas Kependudukan Kota Medan sebaiknya perlu melaksanakan pelatihan pengembangan kepribadian

atau *achievement motivation training* agar para pegawai termotivasi untuk meningkatkan tanggung jawabnya masing-masing. Sedangkan untuk menciptakan kewajaran biaya perlu dibuat suatu mekanisme pembayaran biaya yang transparan misalnya dengan cara kerjasama dengan pihak perbankan dimana seluruh biaya pengurusan melalui transfer bank.

(4). Dinas Kependudukan Kota Medan perlu menyusun Indeks Kualitas Masyarakat setiap tahun, tujuannya untuk mengetahui perkembangan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sehingga diketahui unsur pelayanan publik yang mana yang harus ditingkatkan kualitasnya. Agar hasil penyusunan Indeks Kualitas Masyarakat pada instansi ini tidak bias, sebaiknya Dinas Kependudukan Kota Medan bekerjasama dengan Perguruan Tinggi sebagai pihak yang netral dalam pelaksanaan penyusunan Indeks Kualitas Masyarakat dimaksud.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

Dunn William N, 1998, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua diterjemahkan oleh Drs. Samudra Wibawa, MA, Dra. Diah Asitadani, MA, Drs. Agus Hermanto Hadna MS, Drs. Erwan Agus Purwanto MS, disunting oleh Dr. Muhamdijir Darwin MPA, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Nugroho D. Riant, 2004, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, penerbit PT. Elex Media Komputindo kelompok Gramedia, Jakarta.

Thoha Miftah, 2002, *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, edisi pertama, penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Siagian P. Sondang, 1994, *Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan*

Terapinya, edisi pertama, penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

Waworuntu BOB, 1997, *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*, edisi pertama, penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Nawawi Hadari H., 2003, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, edisi kesepuluh, penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Riduwan. 2004, *Metode & Tehnik Menyusun Tesis*, edisi pertama, penerbit Alfabeta Bandung.

Gomes Cardoso Faustino., 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi kedua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptoherijanto Prijono., 2004, *Kependudukan Birokrasi dan Reformasi Ekonomi, Pemikiran dan Gagasan Masa Depan Pembangunan*, edisi pertama, penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Wursanto IG, 2003, *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*, edisi pertama, penerbit Andi Yogyakarta.

Simamora Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi ketiga, penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.

Silalahi Ulbert, 2003, *Study Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori dan Dimensi*, edisi kelima, penerbit Sinar Baru Algensindo, Bandung.

Indarwanto. 2001, *Teori Administrasi Publik dan Birokrasi (Perspektif Transendental)*, edisi ketiga, penerbit Taroda, Malang.

Moenir H.A.S., 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, edisi pertama, penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Suparmoko M., 1987, *Metode Penelitian Praktis (untuk Ilmu-ilmu Sosial dan Ekonomi)*, edisi kedua, BPFE, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Majalah:

Susanto Astrid S., 1983, *Peranan Komunikasi Dalam Perusahaan dan Organisasi*, edisi bulan Mei-Juni, penerbit LPP Manajemen Jakarta.

Marbun Manihar, *Diktat Pelayanan Prima*, Diklat Propsu, Medan

Perundang-Undangan :

Peraturan Daerah No.18 tahun 2002, tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan Catatan Sipil Kota Medan.

SK Walikota Medan No. 60 tahun 2001, tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Kota Medan.

Undang-undang Perkawinan di Indonesia, UU No.1 tahun 1974, PP No.9 tahun 1975, PP No. 10 tahun 1983, PP No. 45 tahun 1990 dilengkapi kompilasi Hukum Islam di Indonesia, penerbit Arkola, Surabaya.

Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan Kota Medan tahun 2002-2006, diterbitkan oleh Pemerintah Kota Medan Dinas Kependudukan Kota Medan Desember 2002.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan Kota Medan diterbitkan oleh Pemerintah Kota Medan 2003.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.