BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis terlebih dahulu memaparkan hasil penelitian dilapangan yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat sebagaimana judul skripsi yang penulis teliti yaitu mengenai, "Kualitas Pelayanan Aparatur Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat".

Data diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang mencangkup observasi dan wawancara kepada informan yang terlibat langsung dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Kemudian pada bab pembahasan ini penulis mengkorelasikan antara Bab II dan Bab III. Bab II merupakan tinjauan pustaka untuk memperjelas teori dan Bab III merupakan data sekunder. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat yaitu kepada masyarakat yang akan mengurus Pembuatan Akta Kelahiran telah sesuai dengan permintaan masyarakat dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan, yaitu; Kehandalan (*Reliability)*, Daya Tanggap *(Responsiveness)*, Jaminan *(Assurance)*, Empati *(Emphaty)* dan Bukti Fisik *(Tangibles)*. Berikut ini penulis akan membahas satu persatu dari kelima dimensi tersebut.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Untuk mengetahui kualitas layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat saat ini, penulis memilih 5 dimensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh oleh *Zeithmahl* yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Berwujud (*Tangible*s), selain itu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik juga menjadi hal yang penting. Besarnya kualitas pelayanan publik terhadap masing- masing indikator ditetapkan dalam bentuk jawaban yang diberikan dari tiap- tiap indikator berikut ini:

4.1. *Reliabilty* Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Kehandalan *(Reliability)* merupakan dimensi pertama dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Kehandalan *(Reliability)* itu sendiri adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Untuk mengukur dimensi kehandalan *(Reliability)* ini, penulis mendasarkan pada beberapa indikator yang indikator-indikator tersebut yang akan dijadikan item-item pertanyaan untuk responden penelitian. Indikator-indikator dari kehandalan *(Reliability)* tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan Dalam Pengerjaan Tugas
2. Kesediaan Memberikan Informasi

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.1.1. Ketepatan dalam pengerjaan tugas dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Menurut penulis hal ini merupakan sisi buruk adanya birokratisasi pelayanan seperti yang selama ini seringkali dikeluhkan masyarakat. Masyarakat sudah cukup lelah dengan prosedur pelayanan yang panjang dan rumit yang mengharuskan mereka menjadi bulan-bulanan petugas dari satu meja ke meja lain untuk memenuhi persyaratan. Mereka juga sudah menuggu berhari-hari untuk penyelesaian permohonannya, dan lebih buruknya lagi adalah masih terdapatnya kesalahan pengetikan nama atau kesalahpahaman lainnya yang membuat mereka harus menunggu lebih lama lagi.

Ketidaktepatan pengerjaan tugas ini juga dapat menjadi cerminan dari kesungguhan pegawai ketika memberikan pelayanan karena jika pegawai memperhatikan pemohon dengan baik saat memberikan pelayanan, kesalahan-kesalahan penulisan nama yang dibuatkan akta kelahiran tersebut atau kesalahan lainnya tidak akan terjadi. Dengan mendengarkan kebutuhan para pemohon secara detail dan kemudian memahaminya dengan baik dapat membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya karena nantinya ia akan dapat mengerjakan tugasnya dengan maksimal sehingga tidak melakukan kesalahan-kesalahan pada akhirnya.

Kondisi ini menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan apa yang dikatakan masyarakat yang telah diwawancara oleh peneliti mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab.Bandung Barat:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

> "Kalau yang ibu rasain mah, pelayanan disini kurang memuaskan dikarenakan pegawainya kurang tepat dalam membuat akta kelahirannya teh lama kadang tidak sesuai dengan waktuna. Kadang suka salah cetak di akta itu sendiri." (Hasil Wawancara Rabu, 12 Juni 2013)

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan oleh masyarakat adalah bentuk dari apa yang dirasakan sesuai dengan keadaan yang ada, masyarakat masih mengeluh dengan kinerja aparatur yang memberikan pelayanan nya masih kurang tepat. Dibutuhkan nya ketepatan dalam pengerjaan tugas yaitu dalam pembuatan akta kelahiran akan memberikan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Dan keluhan yang sama juga sempat dikemukakan oleh masyarakat yang telah peneliti wawancarai pada (12/06/2013) yang berpendapat sebagai berikut: *Menurut bapak mah, ketepatan disini kurang tepat karena bapak buat akta kelahiran cucu saya sudah 1 bulan lebih belum juga rampung tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas dinas*.

Ketepatan dalam pengerjaan tugas pembuatan akta kelahiran tersebut seharusnya ditepati dengan tepat waktu sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di DisdukCapil tersebut. Dan apabila kita mengikuti prosedur-prosedur yang sudah dikeluarkan oleh dinas dan kita melengkapinya dan data nya lengkap pasti pelayanannya pun akan tepat waktu.

Akan tetapi ada perbedaan dalam mengemukakan pendapat dengan apa yang dialami oleh masyarakat, ada salah satu masyarakat yang berpendapat tentang ketepatan aparatur dalam pengerjaan tugasnya yang sudah peneliti wawancara adalah sebagai berikut:

> "Menurut saya, ketepatan dalam pengerjaan tugas dalam pembuatan akta kelahiran disini cukup baik, tepat waktu. Karena saya melampirkan prosedur-prosedurnya sesuai apa yang diminta oleh pegawai disini jadi prosesnya tepat waktu kok." (Hasil Wawancara Rabu, 12 Juni 2013)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Menurut penulis sendiri persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran sendiri lumayan mudah kecuali bagi masyarakat yang bermasalah terhadap pembuatan akta kelahiran anaknya misalnya akta nikahnya tidak ada hal ini disebabkan masih banyaknya masyarakat yang melakukan nikah siri, baik karena alasan ekonomi maupun karena ketidaktahuan tentang tentang proses perkawianan itu bagaimana seperti halnya sering dilakukan mendaftar langsung ke pengadilan negeri untu bisa mendapatkan buku nikah dari negara, keterbatasan akses terutama di daerah-daerah pelosok ataupun pernikahan-pernikahan zaman dulu yang belum mengenal akta nikah. Hal inilahlah yang biasanya menjadi penghambat dalam pembuatan akta kelahiran. Karena kita ketahui bahwa akta nikah/ buku nikah merupakan syarat untuk pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai ketepatan dalam pengerjaan tugas di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat tersebut belum efektif karena masih ada sebagian yang tidak mendapat pelayanan yang maksimal karena dari masyarakatnya pun masih ada yang belum memahami prosedur atau yang lainnya sehingga menghambat dalam proses pengerjaannya.

Karena di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat ketepatan dalam pengerjaan dalam pembuatan akta kelahiran itu adalah 14 hari kerja saja, itupun apabila berkas-berkas persyaratannya sudah lengkap dan telah memenuhi apa yang diminta oleh DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.1.2 Kesediaan memberikan informasi dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat bersedia memberikan informasi-informasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Bandung Barat menunjukkan adanya kepuasan yang dirasakan para pemohon dalam hal pemberian informasi. Hal tersebut dikarenakan pemberian informasi yang dilakukan oleh pegawai tidak merata kepada seluruh pemohon sehingga ada yang salah informasi dalam mengurus permohonan persyaratannya tersebut. Pegawai terlihat kurang begitu siaga untuk memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan meskipun ada beberapa pegawai yang masih terlihat malas untuk menjelaskan informasi tersebut berulang kali kepada pemohon.

Seperti yang diwawancara oleh penulis yaitu masyarakat yang mengalami kesulitan informasi dalam pembuatan akta kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat:

> "Kalau menurut bapak, pegawai dinas kurang kesediaannya dalam memberikan informasinya, karena bapak ada yang kurang paham dalam persyaratan yang diberikan untuk membuat akta kelahirannya." (Hasil Wawancara Kamis, 13 Juni 2013)

Seharusnya pegawai atau aparatur dinas bersedia memberikan informasi yang lebih apabila ada masyarakat ada yang kurang paham dalam persyaratan atau prosedur untuk membuat akta kelahiran tersebut. Karena sering kali masyarakat kurang begitu memahami apa yang dijelaskan oleh aparatur sehingga untuk

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

menanyakan kembali kadang enggan untuk bertanya takut terjadinya kesalahpahaman.

Sebagai aparatur dalam tugasnya untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, terkadang ada yang mendapatkan aparatur yang cukup baik untuk memberikan informasi atau melayani pelayanannya dengan baik. Seperti dibawah ini yang telah peneliti wawancara pada (13/07/2013) karena sebagai informan yang sedang berada di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat untuk membuat akta kelahiran adalah sebagai berikut: Menurut saya, pegawai dinas disini cukup baik dalam kesediaannya dalam memberikan informasi kepada orang-orang yang akan membuat akta kelahirannya

Aparatur dinas yang ada dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang lebih tua umurnya seharusnya lebih jelas lagi harus melebihi kepada masyarakat yang umurnya lebih muda yang masih paham akan informasi yang diberikan oleh aparatur.

Seharusnya pegawai lebih baik lagi untuk dapat memberikan informasi apalagi kepada usia renta yang sudah tidak begitu paham dalam informasi-informasi yang kurang dipahami nya sehingga harus lebihbaik lagi.

Kejelasan tanggung jawab sangat penting demi terciptanya suatu kualitas pelayanan itu sendiri, karena menyangkut kinerja pegawai yang mana mampu melayani masyarakat sesuai tanggung jawabnya. Berdasarkan pengamatan di lapangan terlihat setiap pegawai memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga tidak ada saling melemparkan tanggung jawab antar sesama pegawai. Namun masyarakat masih kurang mengerti tentang tugas dan fungsi

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pegawai itu sendiri, hal ini dikarenakan dari hasil pengamatan penulis, di ruang pelayanan tidak terdapat loket yang jelas dimana kita harus mengurus akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian,kartu keluarga dan lain sebagainya, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengurus.

4.2 *Responsiveness* Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Daya tanggap (*Responsiveness)* merupakan dimensi kedua untuk mengukur kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat kepada masyarakat pemohon pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Bandung Barat. Daya Tanggap *(Responsiveness)* itu sendiri adalah keinginan pegawai untuk membantu para pelanggan atau pemohon dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Untuk mengukur dimensi daya tanggap *(responsiveness)*, penulis mendasarkannya pada beberapa indikator yang akan dijadikan item-item pertanyaan bagi responden penelitian. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesediaan Membantu Masyarakat
2. Memberikan Pelayanan dengan cepat dan tepat

4.2.1 Kesediaan Membantu Masyarakat

Sebagai kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai pelayan masyarakat/pelayan publik, maka apa yang masyarakat minta kami berikan atau melakukan pelayanan sesuai apa yang dimintanya. Penulis juga melihat

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kenyataannya langsung di lapangan, ketika seorang pemohon terlihat mengalami permasalahan/kesulitan dan mengadukan masalahnya kepada mereka, pegawai tersebut hanya melayani seadanya saja bahkan cenderung cuek dan bersikap pura-pura sibuk tanpa memberikan tanggapan yang dapat membantu pemohon tersebut terlebih dahulu.

Pada saat terdapat seorang pemohon yang terlihat kesulitan dan meminta bantuan kepada salah satu pegawai, penulis melihat pegawai tersebut tidak membantu pemohon itu dengan benar sebaliknya ia melemparkan tanggung jawabnya kepada pegawai lain yang kemudian meminta ke pemohon itu menunggu terlebih dahulu yang tidak memberikan bantuan pelayanan dan hanya melemparkan tugas kepada temannya yang lain. Hal seperti itu tentu akan membuat pemohon merasa bingung dan pada akhirnya ia akan merasa tidak dilayani. Seperti dibawah ini salah satu informan atau masyarakat yang telah peneliti wawancarai tentang pendapat atau respon baik dalam pelayanan yang diberikan di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat bahwa:

> "sebagai masyarakat, ibu dilayani dengan cukup baik oleh pegawai dinas disini dalam pelayanan ibu membuat akta kelahiran kemarin ibu ada yang kurang di persyaratannya tetapi gak apa-apa malah besoknya disuruh datang lagi kesini." (Hasil Wawancara Senin, 17 Juni 2013)

Aparatur dinas cukup baik apabila memberi layanan kepada masyarakatnya seperti itu menjadikan masyarakat merasakan kepuasan mendapat pelayanan di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat. Dan pendapat baik lain juga dikemukakan oleh masyarakat yang menjadi informan peneliti untu diwawancarai pada (17/06/2013), yang sedang membuat akta kelahiran berpendapat sebagai berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

"*Ibu dilayani baik kok sama pegawai disini, pegawai-pegawai disini pada baik-baik. Kalau ibu kurang paham langsung dijelasin lagi, jadi ke ibu sendiri juga enak".*

Aparatur memberikan kesediaan membantu masyarakat itu hal yang wajar, karena sering kali masyarakat yang kurang paham atau yang kurang mengerti apa yang diinginkan oleh aparaturnya tersebut. Menurut penulis, aparatur yang ada disana terkadang memberikan kesan yang baik kadang tidak, itu bagaimana kita menyikapi keadaan yang sedang dirasakan oleh aparatur tersebut.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas memang diperlukan para pegawai yang memiliki kemampuan cukup yang memilki komitmen sebagai pelayan yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Dan bukti dari tanggung jawab tersebut harus terlihat secara nyata dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan selama proses pelayanannya. Selain itu diperlukan pula adanya kepekaan yang tinggi dan penanaman sikap positif kepada setiap pegawai untuk dapat lebih peduli terhadap setiap kebutuhan masyarakat, termasuk masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

4.2.2 Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat

Pegawai pemberi layanan sebagai abdi masyarakat (*public servant)* seharusnya dapat lebih mendisiplinkan diri dalam hal waktu. Sebagai seorang *public servant*, sudah menjadi kewajiban pegawai untuk dapat memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan pemohon, pada dasarnya mencakup salah satunya adalah pelayanan harus cepat yang artinya pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Keprofesionalan seorang pegawai dapat terlihat dari bagaimana ia memanfaatkan waktunya sebaik mungkin untuk hal-hal yang menjadi prioritas dalam pekerjaannya. Dan sebagai pegawai pemberi layanan, pemohon seharusnya menjadi prioritas nomor satu para pegawai, sehingga memberikan layanan dengan cepat kepada pemohon akan dapat terwujud.

Salah satu informan yang telah peneliti wawancara pda tgl (18/06/2013) berpendapat tentang kondisi pelayanan yang menurut informan baik untuk memberikan layanannya terhadap masyarakatnya itu sendiri adalah sebagai berikut: *"Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh DisdukCapil ini cukup baik, saya memberikan persyaratan dengan lengkap sehingga tidak dibikin ribet jadi hasilnya pun cepat dan tepat"*.

Apabila kita mematuhi apa yang di inginkan oleh aparatur untuk memudahkan segala sesuatunya itu hal wajar, sehingga hasil yang kita inginkan pun cepat dan tepat waktu. Dibutuhkan nya kelengkapan atau berkas-berkas untuk memudahkan pelayanan sangat dibutuhkan karena itu sangat menunjang dalam kemudahan pelayanan atau pencarian data.

Demikian berbeda dengan yang dikemukakan oleh masyarakat sebagai informan peneliti dikarenakan dalam membuat akta kelahiran tersebut terdapat kendala tentang ketepatan dalam proses pembuatan akta kelahiran tidak tepat waktu adalah sebagai berikut:

> "kalau menurut ibu, pelayanan pembuatan aktanya kurang tepat waktu karena sudah 3 minggu lebih belu juga jadi. Bukannya dijanjikan Cuma 2 minggu saja dari berkas yang sudah kita masukan.(Hasil Wawancara Selasa,18 Juni 2013)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Menurut peneliti, apabila akta kelahiran tersebut tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan melebihi batas waktu, berarti kelengkapan berkas-berkasnya ada yang kurang lengkap sehingga pembuatannya pun tidak tepat waktu.

Sesuai dengan Undang-undang yang berlaku bahwa pelayanan pencatatan akta kelahiran maksimal 14 hari kerja sejak berkas permohonan disampaikan. Sesuai dengan persyaratan yang dipenuhi oleh pemohon, pegawai pemberi layanan melaksanakan pelayanan apabila persyaratan yang dikeluarkan dipenuhi sesuai kebutuhan sehingga layanan dapat cepat dan tepat.

Hal ini menurut pengamatan penulis disebabkan masih kurangnya fasilitas seperti computer dikantor tersebut, adanya kerusakan terhadap printer sehingga harus menunggu menunggu printer selesai diperbaiki, banyaknya masyarakat yang ingin dilayani dan dalam penulisan akta kelahiran masih terjadi kesalahan sehingga pelayanan yang diberikan kurang cepat dan tepat sehingga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

4.3 *Assurance* Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Jaminan merupakan dimensi ketiga untuk mengukur kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat kepada pemohon layanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Bandung Barat. Jaminan (*Assurance)* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimilki oleh para pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Untuk mengukur dimensi jaminan (*Assurance)* penulis mendasarkannya kepada beberapa indikator, yang akan dijadikan item-item pertanyaan bagi responden penelitian. Indikator-indikatornya tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan prosedur pelayanan
2. Kesopanan

4.3.1 Kemudahan prosedur pelayanan

Persyaratan untuk setiap memenuhi prosedur pembuatan akta kelahiran cukup banyak, diantaranya adalah pemohon harus membawa surat kelahiran dari Rumah Sakit/Bidan, surat pengantar kelahiran dari Desa, KTP, KK, surat nikah orang tua anak yang akan di aktakan, dan menghadapkan dua orang saksi. Hal-hal tersebut menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan di DisdukCapil itu sendiri. Selain lokasi, birokrasi yang panjang di dalam mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran tersebut pun masih harus dilalui oleh pemohon. Prosedur dan birokrasi panjang dan berbeli-belit tersebut tentu dapat menyulitkan pemohon dalam mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran. Pemohon tentu menginginkan proses yang efektif dan efisien untuk dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga yang harus mereka keluarkan. Situasi seperti ini tidak kondusif bagi dunia usaha karena dapat menyebabkan biaya pengeluaran meningkat yang nantinya akan mempengaruhi pendapatan mereka. Selain itu, situasi yang menyulitkan pemohon tersebut dapat menghambat inisiatif masyarakat untuk menyelenggarakan kegiatan usaha karena merasa bahwa nantinya mereka akan dipusingkan oleh masalah permohonan tersebut.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Terdapat pendapat dari informan yaitu berpendapat tentang kemudahan dalam prosedur pembuatan akta kelahiran dan mudah dipahami sehingga tidak terjadi kendala dalam proses pelayanannya, berpendapat sebagai berikut:

> "menurut saya, DisdukCapil ini memudahkan sekali dalam memberikan prosedur atau pesyaratan kepada yang akan membuat akta kelahiran sehingga tidak adanya kurang pemahaman dalam memberikan informasinya. (Hasil Wawancara Rabu,19 Juni 2013)

Menurut peneliti, apabila aparatur membuat prosedur atau persyaratan dalam akta pembuatan akta kelahiran dapat memudahkan dalam proses pelayanannya apalagi dalam proses pertama dalam loket pendaftaran. Ada pendapat lain mengenai kemudahan prosedur layanan dalam pembuatan akta kelahiran seperti yang dikemukakan oleh informan yang telah peneliti wawancara pada tgl (19/06/2013), masyarakat merasa cukup baik dan memudahkan mereka dalam proses pembuatan akta kelahiran bahwa: Prosedur yang dikeluarkan oleh dinas disini untuk membuat akta kelahiran lumayan mudah dan dapat dipahami karena prosedur yang ada tidak berubah dari waktu ke waktunya.

Untuk dapat memudahkan prosedur dalam pelayanan akta kelahiran ini memang tidak ada perubahan dari waktu ke waktu tetap dalam ketetapan yang berlaku di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat dalam prosedurnya sehingga tidak terjadi kesalahan dan dapat memperlambat proses pembuatannya.

Menurut peneliti, dengan kemudahan dalam prosedur pembuatan akta kelahiran memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakatnya apalagi dengan pelayanan nya yang baik sehinggan memberikan nilai lebih kepada DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat. Prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran yang panjang dan berbelit-belit ini juga tidak lepas dari cara pandang pemerintah daerah

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

yang lebih melihat langsung bagaimana yang terjadi dalam proses pembuatan akta kelahiran tersebut.

Kejelasan prosedur pelayanan akta kelahiran di DisdukCapil Kabupaten Kabupaten Bandung Barat sudah jelas karena masyarakat yang ingin mengurus surat Akta Kelahiran hanya meminta surat pengantar ke kelurahan setempat dengan melengkapi persyaratan yang ada dan selanjutnya dibawah kekantor DisdukCapil untuk dibuatkan sesuai dengan permintaan masyarakat. Selain itu pegawai DisdukCapil harus memiliki sikap terbuka dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, jenis dan biaya pelayanan, lama pelayanan, begitu pula dengan prosedur pelayanan. Karena dalam pengamatan penulis di lapangan belum terdapat Informasi berupa papan info yang dipasang di dinding dalam ruang pelayanan mengenai persyaratan,lama dan prosedur pelayanan. Hal ini membuat masyarakat kurang mengerti dan kurang memahami prosedur yang harus ditempuh dalam pembuatan akta kelahiran. Selain itu sebaiknya pemerintah Kabupaten Bandung Barat melibatkan masyarakat dalam menentukan prosedur pelayanan sehingga masyarakat merasa ikut berperan dalam proses pelayanan yang ada.

4.3.2 Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan

Dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dapat ditanamkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) dari petugas atau aparatur sebagai pelayan masyarakat terhadap masyarakat itu sendiri. Akan tetapi bahwa kesopanan pegawai pada pembuatan akta kelahiran dalam memberikan pelayanan kurang baik menunjukkan adanya kekecewaan pemohon terhadap pelayanan yang mereka terima

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

selama mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat. Hal tersebut dapat dikemukakan oleh beberapa pegawai yang melayani pemohon dengan sikap yang kurang komunikatif dan kurang bersahabat. Penulis melihat masih adanya beberapa pegawai yang tidak tersenyum dalam memberikan pelayanan yang membuat pemohon merasa tidak disambut dengan baik.

Kondisi yang mengecawakan terdapat pada salah satu informan sebagai masyarakat yang telah peneliti wawancarai pada tgl (20/06/2013) tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat bahwa: *"Menurut saya, aparatur disini sangat tidak murah senyum. Tadi saya menanyakan prosedur yang saya kurang paham dan saya tidak mendengar dan aparatur tesebut menjawab dengan ketus*".

Dibutuhkan memberikan komunikasi yang lemah lembut sangat dibutuhkan karena agar tidak timbul salah paham antar pemberi layanan dengan yang dilayani. Karena terkadang didalam loket pendaftaran itu aparatur tidak tetap, apabila ada aparatur yang absen tidak masuk itu berarti ada yang menggantikan sehingga dalam melayani masyarakatnya pun tidak sama.

Menurut penulis, kesopanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan memang sudah saharusnya karena dalam pelayanan sudah ditanamkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam). Terdapat salah satu masyarakat yang telah peneliti wawancara bagaimana pendapatnya tentang pelayanan di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat tersebut berikut tanggapannya:

> "menurut saya, pegawai disini lumayan pada ramah tamah dalam memberikan pelayanannya. Dan memang seharusnya pegawai dinas seperti itu agar masyarakatnya pun puas dengan pelayanan yang diberikan disini". (Hasil Wawancara Kamis, 20 Juni 2013)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Menurut peneliti, hal ini berkaitan dengan ketulusan dan kesungguhan pegawai dalam memberiakn pelayanan kepada pemohon. Pegawai yang merasa tulus memberikan pelayanan tentunya dapat menerima kehadiran pemohon secara baik dengan memberikan senyuman, sapaan, dan salam kepada pemohon. Dengan hal tersebut pemohon tentu akan merasa senang dan tentunya mereka akan dapat lebih mudah untuk berkomunikasi dengan pegawai.

Para pegawai seharusya menjadikan kepuasan pelanggan sebagai orientasi dalam memberikan layanan, karena kepuasan pelanggan inilah yang dapat dijadikan sebagai barometer dalam mengukur keberhasilan dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan. Kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena aparatur pelayanan merupakan pelayan dari masyarakat serta keduanya harus saling menghargai dan menghormati.

4.4 *Emphaty* Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Empati (*Emphaty)* merupakan dimensi keempat yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Bandung Barat. Empati (*Emphaty)* itu sendiri adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para masyarakat pemohon pembuatan akta kelahiran dengan baik.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Untuk mengukur dimensi empati (*emphaty)*, penulis mendasarkannya kepada beberapa indikator yang akan dijadikan item-item pertanyaan bagi responden penelitian. Indikator-indikatornya tersebut adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi yang baik
2. Kebutuhan para masyarakat

4.4.1 Komunikasi yang Baik dalam Memberikan Pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dapat ditanamkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) dari petugas atau aparatur sebagai pelayan masyarakat terhadap masyarakat itu sendiri. Akan tetapi bahwa kesopanan pegawai pada pembuatan akta kelahiran dalam memberikan pelayanan kurang baik menunjukkan adanya kekecewaan pemohon terhadap pelayanan yang mereka terima selama mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat. Hal tersebut dapat dikemukakan oleh beberapa pegawai yang melayani pemohon dengan sikap yang kurang komunikatif dan kurang bersahabat. Penulis melihat masih adanya beberapa pegawai yang tidak tersenyum dalam memberikan pelayanan yang membuat pemohon merasa tidak disambut dengan baik. Berikut adalah tanggapan mengenai bagaimana komunikasi yang baik dalam pelayanannya menurut informan yang telah peneliti wawancara adalah sebagai berikut:

> "menurut ibu, dalam memberikan informasinya cukup baik tetapi dalam hal yang kadang kurang kita paham untuk kita ingin menanyakan kembali ada rasa canggung soalnya takut terjadi salah paham antar peagawai dinas dengan masyarakatnya." (Hasil Wawancara Jumat, 21 Juni 2013)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dibutuhkannya komunikasi yang baik dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran sangat diperlukan agar meberikan kesan baik kepada masyarakat tentang bagaimana pelayanan di DisdukCapil Kab.Bandung Barat. Dibutuhkannya aparatur menanamkan keramahn dalam melayani masyarakat itu sangat penting agar memberikan kesan positif dan baik dari aparatur terhadap masyarakat itu sendiri. Seperti yang dialami oleh salah satu informan yang telah peneliti wawancara yaitu yang sangat bertolak belakang dengan pendapat sebelumnya yang dialami oleh masyarakat lain yang mendapat kesan positif dalam pelayanannya, pendapatnya adalah sebagai berikut:

> "menurut saya, dalam berkomunikasi antara pegawai dengan masyarakat kurang begitu baik, karena dalam memberikan informasinya kadang ada yang saya kurang paham tetapi pegawai nya tidak mau mengulang apa yang saya kurang pahami". (Hasil Wawancara Jumat, 21 Juni 2013)

Menurut peneliti, aparaturnya tidak menanamkan program 3S kepada masyarakat, kadang ada yang menggunakan kadang ada yang tidak. Tetapi mau tidak mau program 3S tersebut harus dipergunakan dalam memberikan pelayanan. Pegawainya masih belum rata dalam menerapkan program 3S tersebut, ada yang sudah ada yang belum memakainya sehingga masyarakat kadang ada yang mendapatkan pelayanan yang baik adapun yang tidak.

Hal tersebut dikarenakan pemberian informasi yang dilakukan oleh pegawai merata kepada seluruh pemohon sehingga tidak ada yang salah informasi dalam mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran. Pegawai terlihat cukup siaga untuk memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan meskipun ada beberapa pegawai yang masih terlihat malas untuk memberikan informasi atau komunikasi tersebut berulang kali kepada pemohon.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.4.2 Kebutuhan Para Masyarakat dalam Memberikan Pelayanan

Menurut penulis banyaknya masyarakat yang menyatakan kurang baik menunjukkan bahwa masyarakat pemohon belum merasa mendapatkan perhatian secara maksimal oleh para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hal tersebut mungkin saja dikarenakan kurangnya kesungguhan pegawai dalam menaggapi pemohon-pemohon yang mengeluh atau mengadukan beberapa masalah ketika mengurus prosedur pembuatan akta kelahiran.

Aparatur mengharapkan pengertian dari masyarakat bahwa untuk menghasilkan suatu produk yaitu akta kelahiran tersebut itu memerlukan proses, demikian pula penerbitan kutipan akta yang sangat membutuhkan waktu karena jumlahnya pun tidak sedikit, dimohon pengertian untuk memenuhi proses jadi tidak langsung cepat sehingga memerlukan waktu. Apa yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah bentuk pernyataan atau masukan untuk DisdukCapil itu sendiri karena mereka masih merasa kurang maksimal dan efektif dalam pelayanan yang diberikan. Seperti contohnya yang dialami oleh masyarakat yang telah peneliti wawancara pada (21/06/2013), menurutnya pelayanannya belum maksimal dikarenakan tidak tepat waktu dalam pengerjaannya berikut tanggapannya: *"Menurut saya, pegawai dinas disini belum maksimal dalam memberikan pelayanan, contohnya saja penyelesaian akta kelahiran tidak tepat waktu itu merupakan menjadi hal negatif dalam pelayanannya"*.

Apa yang dikeluhkan oleh masyarakat memang apa yang terjadi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran ini sehingga masyarakat banyak yang mengeluh tau mengadukan masalah ketika mengurus prosedur kepada para pegawai dinas.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kurangnya jumlah aparatur untuk menunjang kualitas pelayanan tersebut sangatlah penting sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik. Seperti dibawah ini pendapat dari masyarakat yang peneliti wawancara mengenai pelayanan di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat, berikut berpendapat bahwa:

> "menurut ibu, yang membuat akta kelahiran itu tidak sedikit, kurangnya pegawai dalam menaggapi masyarakatnya untuk membuat akta kelahiran sehingga terjadi banyak keluhan. Seperti kurang tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. " (Jumat, 21 Juni 2013)

Seharusnya pegawai dapat bersikap baik ketika menaggapi pemohon yang sedang mengeluh karena mereka sedang mengalami kesulitan dan memerlukan bantuan. Penanganan keluhan merupakan salah satu hal yang wajib diperhatikan dengan baik dalam memberikan pelayanan prima. Ketika mereka merasa tidak diperhatikan, mereka juga akan kehilangan kepercayaa bahwa permasalahan mereka dapat diselesaikan dengan baik oleh pegawai atau aparatur yang bersangkutan.

4.5 *Tangibles* dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Bukti Fisik (*tangibles)* merupakan dimensi kelima dari kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Bukti fisik (*tangibles)* itu sendiri adalah fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Untuk mengukur bukti fisik (*tangibles)* tersebut, penulis mendasarkan pada beberapa indikator yang akan dijadikan item-item pertanyaan bagi responden, indikator dari bukti fisik tersebut adalah sebagai berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1. Fasilitas Fisik
2. Peralatan atau Perlengkapan
3. Personil atau Pegawai

4.2.5.1 Fasilitas Fisik dalam memberikan pelayanan

Menurut penulis banyaknya responden yang menilai bahwa fasilitas fisik penunjang kegiatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Bandung Barat kurang memadai menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat masih belum memenuhi standar pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Ratminto dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan" bahwa "standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik". Sarana dan prasarana pada DisdukCapil yang masih kurang memadai tercermin dari adanya beberapa fasilitas penunjang kegiatan yang sudah disediakan namun memang tidak tidak dapat mencukupi untuk seluruh pemohon saat keadaan sedang ramai. Seperti fasilitas ruang tunggu misalnya, yang penulis lihat terdapat beberapa masyarakat pemohon yang menunggu dengan berdiri karena kehabisan kursi di ruang tunggu tersebut. Namun di sisi lain penulis juga melihat adanya beberapa fasilitasyang kurang mendapatkan perawatan sehingga menjadi rusak dan tidak dapat dimanfaatkanoleh para pemohon seperti, computer, printer, dan scanner yang hanya beberapa saja yang dapat berfungsi dengan baik, sehingga pemohon harus saling menunggu dan bahkan terkadang penulis melihat

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

adanya pemohon yang memperebutkannya karena tidak sabar menunggu satu sama lain. Kondisi tersebut dikemukakan oleh masyarakat yang telah peneliti wawancarai sebagai berikut:

> "menurut saya, fasilitas yang ada disini kurang memadai jadinya pelayanannya pun terhitung lama dan lambat sehingga menunggu cukup lama seperti contohnya fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai ." (Hasil Wawancara Senin, 24 Juni 2013)

Menurut peneliti , dibutuhkan sarana yang lengkap atau memadai dapat menunjang pelayanan dengan cepat dan tidak membuat masyarakat menunggu. Seharusnya lebih ditingkatkan lagi dan lebih diperhatikan agar masyarakat tidak mengeluh, sehingga dalam proses melayaninya pun bisa lebih cepat dan dan tidak sering mendapat keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan keterangan diatas, maka yang menjadi sarana dan prasaran di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat adalah sebagai penunjang dalam kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran itu sendiri agar menjadi yang lebih baik dan dengan pencapaian yang maksimal yang diterima oleh masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian Pencatatan Sipil mengungkapkan tentang fasilitas di DisdukCapil yang belum memadai sebagai berikut:

> "sarana dan prasaranya yang memadai sangat diperlukan karena sebagai penunjang pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai. Jadi kalo nuggu giliran atau antrian terkadang ada yang berdiri atau nuggu diluar ruangan sehingga sering terjadi pencekclokan no pendaftaran karena tidak tahu pas dipanggil oleh aparatur." (Hasil Wawancara Senin, 01 Juli 2013)

Data-data yang tersimpan didalam data kependudukan sangatlah penting, seharusnya kelengkapan sarana dan prasarana yang ada lebih diutamakan agar tidak terjadi kesalahan kembali terulng dan tidak menghambat proses pembuatan akta

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kelahiran dan tidak menghambat juga terhadap kinerja aparatur DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat.

Dan apa yang dirasakan dalam pencatatan dan pendaftaran akta kelahiran yang melonjak tetapi sarana dan prasarana kurang memadai, Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

> "seharusnya apabila semua sarana dan prasarana disini lengkap dan tercukupi dengan kebutuhan yang ada, maka pelayanan disini pun akan berkualitas tetapi kita disini sebagai aparatur berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat."(Hasil Wawancara, 01 Juli 2013)

Fasilitas penunjang lainnya tidak dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh pemohon adalah jaringan LAN. Jaringan LAN yang dapat memudahkan pemohon dalam mengirim maupun menerima berkas-berkas yang mereka perlukan seringkali tidak diaktifkan di DisdukCapil, dan akibatnya para pemohon yang membutuhkan jaringan internet harus keluar untuk mencari warung internet terdekat. Hal tersebut tentunya sangat tidak efektif dan tidak efisien bagi mereka karena mereka harus mengeluarkan waktu, tenaga dan biaya lebih besar lagi dari biaya yang seharusnya mereka keluarkan. Loket pelayanan yang seringkali lebih banyak yang ditutup dibandingkan dengan loket pelayanan yang dibuka, hingga papan informasi yang dibiarkan berdebu dengan informasi yang sudah kadaluarsa.

4.5.2 Peralatan atau Perlengkapan dalam Memberikan Pelayanan

Pembelian peralatan dinilai sangat penting, karena untuk membuat sebuah data base diperlukan peralatan yang mendukung seperti Tower, seperangkat peralatan komputer dan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk diaplikasikan, Karena pada sistem administrasi kependudukan yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

baru, Kartu Tanda Penduduk tidak lagi ditandatangani camat, melainkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hal ini diperlukan untuk melengkapi jaringan komputer yang berbasis data base kependudukan serta mempersiapkan semua keperluan yang berhubungan dengan pembuatan akta kelahiran.

Pembuatan dan percetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil terutama dalam pembuatan akta kelahiran akan lebih mudah dengan menggunakan komputer. Hal ini dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil. Berdasarkan keterangan diatas sebagai Kepala Bidang Catatan Sipil pin memberikan pendapatnya kembali dalam hal perlengakapan yang ada di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat yang sempat peneliti wawancara pada (02/07/2013) sebagai berikut: Peralatan disini seperti komputer , printer yang kurang memadai sehingga menghambat dalam percetakan akta kelahiran dan yang lainnya.

Dibutuhkan nya penambahan fasilitas untuk menunjang pelayanan yang dapat membuat pelayanan dengan tepat waktu haruslah diutamakan sehingga dalam prosesnya pun tidak terhambat lagi. Seharusnya satu server itu tidak disatukan datanya apabila tidak connect bisa dialihkan k server yang lain dan dengan data yang baru sehingga tidak memperlambat proses pencetakannya.

Oleh karena itu peralatan sangat diperlukan untuk menunjang kebutuhan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil terutama pada pembuatan akta kelahiran yang biasnya sangat dibutuhkan oleh

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

masyarakat. Jika semua kebutuhan peralatan yang diperlukan dapat terpenuhi maka dapat mendorong aparatur menjalankan tugasnya lebih cepat dan efektif sehingga terwujudnya kinerja pegawai yang optimal.

4.5.3 Personil atau Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Manusia merupakan unsur yang penting dalam suatu proses pengolahan data, karena manusia merupakan unsur penggerak dan pelaksana. Dalam hal ini sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal. Potensi yangg handal tersebut dapat dilihat berdasarkan kriteria. Kriteria yang dimaksud ditentukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Kriteria yang diperlukan adalah mereka yang ahli di bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalisasikannya serta ahli dalam bidang administrasi. Karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi. Oleh karena itu adanya kriteria khusus tersebut, karena masih adanya kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada tgl (01/07/2013) setelah diwawancarai oleh peneliti sebagai informan berpendapat sebagai berikut mengenai hal personil atau sumber daya aparatur yang berada di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat sebagai berikut: Aparatur atau pegawai disini masih tidak memenuhi persyaratan yang berdasarkan oleh UU petugas registrasi dan masih berstatus pegawai tidak tetap.

Dibutuhkan aparatur di DisdukCapil Kab.Bandung Barat seharusnya yang sudah memenuhi syarat agar dalam memberikan pelayanan nya pun sesuai dengan kemampuan. Dan sebagai PNS itu tidak asal-asalan dan harus mempunyai

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kemampuan sesuai dengan yang apa diminta oleh DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat yang bisa memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sumber daya manusia di DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat harus yang mempunyai potensi atau kemampuan yang baik untuk memenuhi permintaaan dan pelayanan masyarakat yang begitu banyak seperti contohnya dalam pembuatan akta kelahiran yang setip tahunnya pasti mengalami kenaikan jumlah kelahirannya.

Dalam kondisi seperti ini para aparatur khususnya dalam bidang pencatatan sipil dan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran berpendapat tentang keluhan yang dirasakannya pada jumlah sumber daya manusia yang harus melayani masyarakat, beliau mengemukakan sebagai berikut:

> ”seharusnya aparatur yang dipersyaratkan oleh Undang-Undang petugas registrasi itu harus PNS. Sedangkan yang ada di DisdukCapil Kab.Bandung Barat itu masih PTT (pegawai tidak Tetap) dan harus mempunyai keahlian dan disini sangat dibutuhkannya adalah dibidang komputer.” (Selasa, 02 Juli 2013)

Menurut peneliti ,apabila aparatur yang ada di DisdukCapil tersebut tidak berdasarkan yang dipersyaratkan dan tidak sesuai dengan kemampuannya akan mengakibatkan pelayanan yang kurang maksimal.

Oleh karena itu, sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai keberhasilan, terutama dalam keberhasilan implementasi sistem informasi administrasi kependudukan. Sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu di bidang komputer. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung, karena dalam pelaksanaannya belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dalam berbagai hal diantaranya keterbatasan sumber daya manusia yang mampu mendukung keberhasilan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan disamping itu juga kendala lainnya adalah masalah pendanaan atau modal yang belum terpenuhi.

Potensi yang handal dan yang diperlukan tersebut dapat dilihat berdasarkan kriteria yang dipersyaratkan oleh UU petugas registrasi yang dikeluarkan. Akan tetapi karena pelayanan yang harus ditangani pun DisdukCapil Kabupaten Bandung Barat mau tidak mau harus memperkerjakan yang menurutnya layak untu bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kriteria yang dikeluarkan adalah yang ahli dalam bidang komputer karena dalam hal percetakan sering terjadi kesalahan sehingga sering mendapat keluhan dari masyarakat dalam hal percetakan.

Jika kebutuhan sumber daya manusia atau aparatur terpenuhi sesuai dengan yang dipersyaratkan dan mempunyai kemampuan yang dibutuhkan, maka pelayanan yang diberikan pun akan jauh lebih baik dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat dan memberikan hasil yang maksimal.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional