

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN**

**Mochamad Idham Cholid, Noora Fithriana**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: idamcholid87@gmail.com

***Abstract:** Public services is the responsibility of the government and enforced by government agencies, both central, the, and the state owned. The emergence of various complaints was caused by the district government has not improved poor systematic and comprehensive to restore public confidence in the community. The purpose of this study is to find the implementation of community complaints services in the birth certificate and fsktor that inhibits and his supporters .Research conducted in a qualitative , from used Snowball sampling with informants appointed, technique data collection that is, interview, observation and documentation. A method of analysis the data used was descriptive, where explain or described the data collected. The results of research suggests that it is intensive care treatment at the establishment of a community complaints in the formulations of the birth certificates in dispenduk capil kabupaten malang already good because is according to the standard these operational services and principle of public services as well as the simplicity of, conviction and absolute certainty on time, and the completeness of the of facilities and infrastructure .In it is implemented the provision of services on the community has already been exactly what you expect from the community.*

***Key words:** deliver better public services , services to people*

**Abstrak:** Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Munculnya berbagai keluhan masyarakat disebabkan Pemerintah Kabupaten Malang belum melakukan pembenahan yang sistematis dan komprehensif untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta kelahiran dan fsktor yang menghambat dan pendukungnya. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif, dengan sampel yang digunakan *Snowball Sampling* dengan informan yang telah ditentukan, teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisa data yang digunakan adalah deskriptif, dimana menjelaskan atau mendeskripsikan data yang diperoleh. Hasil penelitian membuktikan bahwa Pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta kelahiran di Dispenduk Capil Kabupaten Malang sudah baik karena sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dan prinsip pelayanan Publik seperti kesederhanaan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana. Dalam implementasinya pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah sesuai harapan dari masyarakat.

***Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Implementasi Pelayanan, Pengaduan Masyarakat*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik di Indonesia memiliki banyak kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik ini merupakan tanggungjawab pemerintah serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang ataupun jasa. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan dapat memuaskan terhadap masyarakat, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun

2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional yang berisi ketentuan mengenai pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara juga menyebutkan ketentuan mengenai petunjuk teknis penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional yang diatur lebih lanjut oleh pembina pelayanan publik dilingkungan masing-masing sesuai kebutuhan. Hal tersebut yang diharapkan dapat mengayomi, mensejahterakan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Selain dari Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, pemerintah daerah juga mengeluarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik Di Propinsi Jawa Timur. Yang kemudian diturunkan melalui Peraturan Bupati Malang Nomor 48 tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Malang. Hal tersebut yang termasuk dalam Pasal 1 yang berbunyi penyelenggaraan pelayanan publik terutama diwujudkan pada aspek-aspek transparansi, akuntabilitas, pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standard, dan lokasi pelayanan.

Di wilayah Kabupaten Malang sendiri, pelayanan publik mengenai pembuatan akta kelahiran anak dinilai cukup rumit dan mahal. Dalam pembuatan akta kelahiran anak tidak cukup hanya surat keterangan lahir dari Rumah Sakit, pengantar RT/RW, surat keterangan lahir dari kelurahan atau desa, bukti pembayaran, mengubah dan menambah susunan kartu keluarga. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, masih harus melampirkan data saksi dua orang lengkap dengan fotokopi KTP, dan berjalan menuju Kantor Dispenduk Capil dengan jarak yang cukup jauh. Sehingga para orangtua yang ingin mengurus akta kelahiran anak harus ijin dalam pekerjaannya dan kemudian harus menunggu satu atau dua bulan untuk pengambilan hasil akta kelahiran anak tersebut (<http://surabaya.tribunnews.com/2014/08/30/mengurus-akte-lahir-anak>).

Dalam konsep pelayanan publik yang baik, Pemerintah Kabupaten Malang Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum menunjukkan kinerja yang serius dalam melayani masyarakat. Hal ini termasuk dalam indikator suramnya kinerja pelayanan menurut Abas dan Triandayani (2001) yang menyebutkan suramnya potret kinerja aparat pelayanan publik yang bertele-tele, cenderung birokratis, biaya yang tinggi, perilaku pemerintah dan aparat lebih bersikap sebagai pejabat daripada abdi masyarakat. Dan juga Pelayanan yang diskriminatif dan sederetan persoalan lainnya.

Munculnya berbagai keluhan tersebut disebabkan Pemerintah Kabupaten Malang belum melakukan pembenahan yang sistematis dan komprehensif untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap masyarakat. Beberapa inisiatif yang dijalankan hanya merefleksikan kecenderungan formalisme dalam mereformasi institusi pelayanan publik tanpa disertai langkah yang serius untuk kembali menggiring aparat pemerintah pada jalur awalnya sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah lebih banyak terjebak pada solusi jangka pendek dan parsial atau hanya terpaku pada reformasi peraturan tanpa diikuti oleh langkah-langkah konkret untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Dalam konteks di daerah, masyarakat perlu melakukan pengaduan apabila masyarakat merasa penyelenggara pelayanan publik yang tidak melaksanakan kewajiban atau melanggar larangan dan pelaksana yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Kedua hal tersebut dalam pengaduan ditujukan kepada penyelenggara, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dan Faktor pendukung atau penghambat dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan *snowball sampling*. Dalam penelitian ini teknik *snowball sampling* yang menjadi key informan yaitu bapak Abd. Rokhim selaku Kepala Bidang Capil. Kemudian diarahkan kepada pegawai pelayanan atau user dan dilanjutkan ke masyarakat (Bapak warga Singosari, Bapak Supri warga Ponco Kusumo, Ibu Evi warga Wagir Kabupaten Malang) sebagai informan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan oleh peneliti yakni : observasi, wawancara dan dokumentasi metode analisa data yang digunakan yakni deskripsi yang mendeskripsikan hasil data yang diperoleh peneliti.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang**

#### **1. Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

Implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mekanisme pelayanannya sudah termuat dalam website yang disediakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dari hasil wawancara bersama petugas pelayanan maupun masyarakat menyatakan bahwa prosedur atau mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta kelahiran sudah jelas dan dipahami oleh masyarakat sehingga bisa di akses melalui website [www.dispendukcapilmalangkab.go.id](http://www.dispendukcapilmalangkab.go.id). Dari hasil pengaduan masyarakat dapat disimpulkan bahwa mengenai prosedur atau mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta kelahiran di lakukan dengan cara memuat aduan yang disampaikan melalui website yang berisi a). Nama dan alamat lengkap, b). Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan kerugian materian atau imaterial yang di derita, c). Permintaan penyelesaian yang diajukan, d). Tempat, waktu penyampaian. Dengan demikian pengaduan tersebut sudah jelas dan dipahami masyarakat melalui langkah-langkah dalam melakukan pengaduan.

#### **2. Respon Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

Respon petugas pelayanan pengaduan masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Malang sangat tanggap dan mampu menjelaskan setiap aduan yang diajukan oleh masyarakat. Selain orangnya yang ramah dan murah senyum pelayanannya sudah baik. Menurut hasil wawancara bersama masyarakat kabupaten Malang bahwa respon dari petugas pelayanan di Dispenduk Capil Kabupaten Malang sudah baik dan sudah melalui prosedur yang sudah ada di Dispenduk Capil.

#### **Faktor Pendukung Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

Pelayanan di sebuah instansi pemerintahan khususnya di Dispenduk Capil Kabupaten Malang dalam implementasinya memiliki faktor pendukung dan penghambat. Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan pengaduan masyarakat berdasarkan hasil dari wawancara bersama masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Malang yaitu : sarana dan prasarana yang terdiri dari kursi dan ruang tunggu, komputer tiap user, website, kotak saran dan lain lain, sumberdaya manusia Dispenduk Capil yang mumpuni, kecepatan pelayanan dan biaya gratis dalam setiap pelayanannya (Faktor Pendukung Internal, Terpadu).

### **Faktor Penghambat Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam implementasi pelayanannya memiliki faktor yang dapat menghambat pelayanannya. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di Dispendum Capil Kabupaten Malang yaitu jarak kantor dinas yang sangat jauh dari tempat tinggal masyarakat, ketidaktahuan masyarakat dalam mengakses website, kebanyakan dari masyarakat tidak memanfaatkan fasilitas pengaduannya tersebut.

Dari pembahasan diatas jika dikaitkan dengan teori implementasi menurut Edward III bahwa implementasi pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dilihat dari beberapa aspek :

- a. Kejelasan Informasi (*Communication*): Informasi yang di dapat oleh masyarakat mengenai pelayanan pengaduan masyarakat pada pembuatan akta kelahiran sudah dapat diakses melalui website ([www.dispendukcapilkabupatenmalang.go.id](http://www.dispendukcapilkabupatenmalang.go.id))
- b. Ketersediaan Sumberdaya (*Resources*): Sumberdaya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah optimal.
- c. Kebijakan Birokrat (*Disposition*): Sikap atau komitmen dari pelaksana program atau kebijakan birokrat tegas dan tanggap mengenai implementasi pelayanan yang ada di Dispenduk Capil Kabupaten malang.
- d. Struktur Birokrasi (*Burreucratic Structure*): Standar Operasi yang mengatur tata kerja dan tata laksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP.

### **KESIMPULAN**

1. Implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Malang terkait Prosedur Pembuatan Akta Kelahiran sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional prosedur atau SOP yang berlaku.
2. Dalam implementasi pelayanan pengaduan masyarakat yang menjadi faktor pendukung pelayanan seperti komputer, atau informasi dan teknologi melalui website dan kotak saran. Sehingga masyarakat dapat melakukan pengaduan dapat melalui kotak saran maupun website. Selain itu sumberdaya manusia yang mumpuni dan kompeten di bidangnya, kecepatan pelayanan, petugas yang tanggap dan ramah dan responsif juga menjadi faktor yang mendukung dalam proses pelayanan pengaduan di Dispenduk Capil Kabupaten Malang. Sebaliknya yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat seperti banyaknya dari masyarakat yang belum mengetahui terkait pelayanan pengaduan melalui website, jauh jarak tempat pelayanan dengan tempat tinggal masyarakat, minimnya pengetahuan masyarakat tentang mekanisme pengaduan yang ada di website.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Muhamad, Abas, dan Luh Nyoman Dewi Triandyan (eds.), *Pelayanan Publik : Apa Kata Warga*, 2001, Jakarta : PSPK, hlm. 1-7.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 24 Tahun 2014 Tentang Pedomaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 14 Tahun 2005 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur

Peraturan Daerah Kabupaten Malang No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Kabupaten Malang.