

**PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA SUNGAI PENUH**

**SEPTIA MELINDA
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email:

septiamelinda2000@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam rangka pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Manfaat penelitian ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dan pembuatan data kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan studi analisis kualitatif. Informan penelitian adalah 7 orang yang terdiri dari 2 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan 5 orang adalah masyarakat yang berdomisili di Kota Sungai Penuh. Berdasarkan analisa dari hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum dapat dikatakan profesional. Dalam segi peningkatan kualitas pelayanan seperti bukti fisik yang dirasakan masyarakat sudah baik, kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat masih belum baik hal ini masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui standar pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dengan adanya profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dilihat dari jaminan terlihat bahwa masyarakat merasakan telah sesuai dengan jaminan yang diberikan petugas. Dalam segi empati yang diberikan petugas dalam mendahulukan kepentingan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, untuk prioritas dalam meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci : Profesionalisme Kerja, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Profesionalisme kerja sebagai persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap pegawai pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya, tapi pada kenyataannya berdasarkan kondisi pengamatan pada pra penelitian terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendukung terciptanya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Bahwa masih ada pegawai yang memberikan perlakuan yang tidak sama kepada masyarakat, masih lemahnya pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang status sosial (kesamaan/kesetaraan) seperti masih adanya perlakuan diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih kurangnya

loyalitas kinerja pegawai di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, rendahnya kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsistensi waktu kerja dan juga pegawai belum mempunyai integritas tinggi, taat aturan dan tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan secara maksimal. Kurangnya respon terhadap keluhan dan tanggapan dari masyarakat.

Dimana masyarakat berhadapan langsung lewat pengurusan berbagai kebutuhan pelayanan yang berbelit-belit, serta terkesan lamban sehingga masyarakat menganggap pegawai masih belum profesional, tetapi ada sebagian pegawai yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan standar teknis dan etika profesinya sebagai pegawai negeri sipil. Hal ini dapat diketahui pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pengurusan

Akta Kelahiran

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Jumlah yang Mengurus Akta Kelahiran
1.	2018	100.934	3.015
2.	2019	101.075	2.694
3.	2020	98.172	1.864
4.	2021	97.373	1.537

Sumber : Laporan Penerbitan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui jumlah pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dari Tahun 2018 sampai Tahun 2021 bahwa jumlah yang mengurus akta kelahiran masih tidak sebanding dengan jumlah penduduk.

Keadaan ini terjadi karena adanya beberapa hambatan yang dialami masyarakat pemohon dalam pengurusan akta kelahiran, di antaranya karena kurang informasi dan sosialisasi, bahwa petugas kurang terampil terhadap pelayanan dalam menjelaskan berbagai persyaratan sehingga dampak terhadap pengurusan menjadi tidak efektif, serta keterlambatan dalam pengurusan akta disebabkan karena tidak lengkapnya persyaratan masyarakat dalam pembuatan dan pengurusan. Juga banyak belum diketahui masyarakat pemohon tentang peraturan atau persyaratan yang baru. Selain faktor kurang informasi dan prosedur yang berbelit membuat masyarakat pemohon menjadi tidak serius menindak lanjuti pengurusan akta kelahiran anak atau anggota keluarga.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dalam hal ini tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh”**

Sesuai dengan latar belakang masalah penelitian yang sudah dijelaskan maka rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh?

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Profesionalisme Kerja

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*) antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task requirement*). Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai-pegawai yang profesional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat mengarah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi Kurniawan (2005: 73).

Siagian (2000), menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keadaan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat tersebut memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan sebagai instrument pemuktahiran.

Caroli (1993: 4) mengemukakan bahwa profesional mengacu pada sikap bukan kepada uraian pekerjaan. Pegawai yang profesional adalah pegawai yang melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, dan menganggapnya penting bagi karirnya, cukup peduli untuk menganalisis bagaimana caranya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, mengerti bagaimana pekerjaannya berhubungan dengan organisasi secara keseluruhan, dan mempunyai keyakinan dalam membagi ide, tujuan, semangat kepada orang lain.

Karakteristik Profesional

Menurut Martin Jr Kurniawan (2005: 75) karakteristik professional aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, yaitu :

1. Equality

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.

2. Equity

Kesetaraan adalah adanya peluang dan kesempatan yang sama bagi setiap orang untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan mereka. Prasetya menyatakan bahwa kesetaraan adalah pelakuan yang ada kepada semua unsur tanpa memandang atribut yang menempel pada subjek tersebut.

3. Loyalitas

Kesetiaan kepada konstitusi hukum, pimpinan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. Accountability

Menurut Kumorotomo (2005: 3) akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Faktor-Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Pegawai

Faktor-faktor yang mendukung sikap profesionalisme kerja pegawai yaitu:

1. Keterampilan

Menurut Nugroho Kurniawan (2005: 85) lebih cenderung menggunakan istilah kemampuan untuk keterampilan dalam diri pegawai yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya.

2. Kompetensi

Atmo Suprpto dalam Kurniawan (2005: 74) menyebutkan bahwa profesionalisme merupakan contoh kemampuan (*competency*), yang memiliki pengetahuan (*knowledge*). Keterampilan bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa perjalanan waktu.

3. Pengalaman

Menurut Siagian pengalaman adalah semua pelajaran yang dipelajari seseorang dari peristiwa yang dialami dalam hidupnya. Pengalaman kerja melibatkan pengetahuan dan keterampilan orang yang memiliki kematangan dan pengalaman kerja yang lebih tinggi di bidang tertentu. Mereka dapat melakukan tugas tertentu tanpa bimbingan orang lain. Pengalaman kerja yang matang secara psikologis di lapangan kerja akan menghasilkan Tanggung Jawab dan Percaya Diri.

4. Peformansi (*performance*)

Menurut Gibson, Kurniawan (2005: 75) bahwa *performance* atau prestasi (kehandalan dan kecakapan) adalah hasil yang diinginkan dari perilaku.

5. Budaya Organisasi

Menurut Moeljono (2003: 9) budaya organisasi yang pada umumnya merupakan pernyataan filosofi, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan.

Faktor Yang Menghambat Sikap Profesionalisme Kerja

Menurut Siagian (2000: 164) Faktor yang menghambat terciptanya aparatur yang profesional antara lain lebih disebabkan: Profesionalisme Aparatur sering terbentur dengan tidak adanya iklim yang kondusif dalam dunia birokrasi untuk menanggapi aspirasi masyarakat dan tidak adanya ketersediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan. Pendapat tersebut meyakini bahwa sistem kerja birokrasi publik yang berdasarkan juklak dan juknis membuat aparat menjadi tidak responsif serta juga karena tidak berperannya pemimpin sebagai pengarah (*katalisator*) dan pemberdaya bagi bawahan.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Rohman (2010: 53), Pelayanan Publik (*Public Service*) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu Pemerintah. Penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sinambela (2014: 5) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Manajemen Pelayanan Publik

Pengertian manajemen pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih (2006: 4) suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

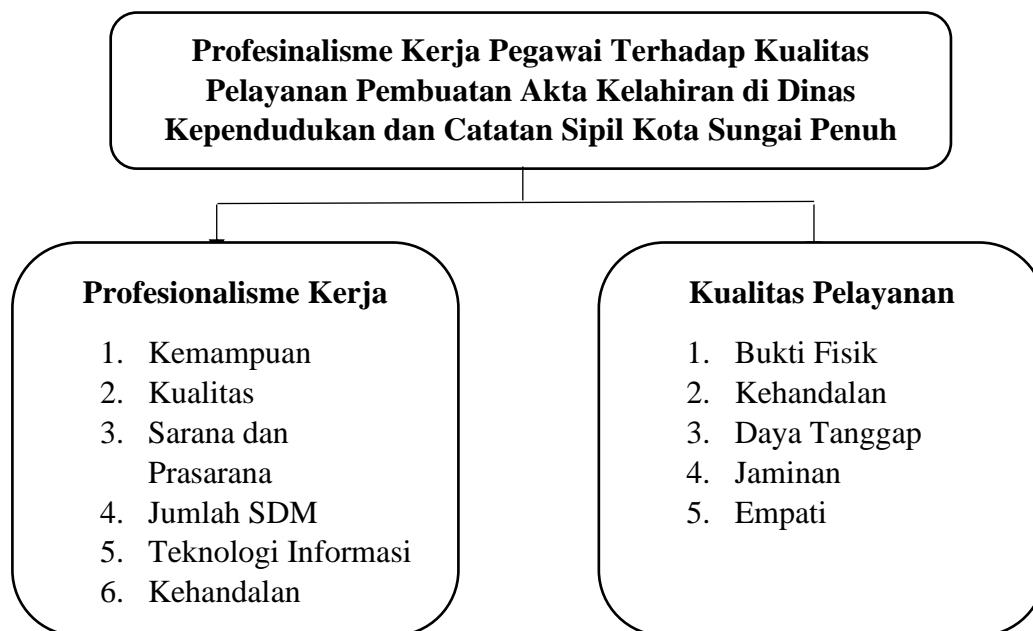
Pengertian Akta Kelahiran

Akta merupakan catatan peristiwa penting yang dibuat oleh pejabat yang diberi wewenang menurut ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebagai alat bukti autentik yang bisa dijadikan sebagai alat hukum. Kutipan Akta adalah catatan pokok yang dikutip dari Akta Catatan Sipil dan merupakan alat bukti sah bagi diri yang bersangkutan maupun pihak lain mengenai kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, status kewarganegaraan, ganti nama dan pembatalan Akta (Perda/No.4/Ps 1/Tahun2010).

Kerangka Berfikir

Agar penelitian ini lebih terarah dan untuk menghindari kesalahan penafsiran istilah dalam penelitian ini, maka penulis menjelaskan dalam bentuk kerangka berfikir.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Sondang P. Siagian (2009: 163)

Sumber: Zaithaml dkk (2011: 46)

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2019: 9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Teknik Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono (2019: 218) dalam penelitian kualitatif teknik pemilihan informan yang sering digunakan adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan informan kunci (*key informan*) dan informan pendukung. Dimana informan kunci merupakan informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti, sedangkan informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Penentuan informan kunci (*key informan*) dilakukan dengan teknik

purpose sampling dimana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 7 orang informan, 2 orang dinas dan 5 orang masyarakat.

Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apabila penelitian dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data, maka dilakukan triangulasi baik terhadap sumber maupun teknik yang ada (Sugiyono, 2017: 274).

Adapun uji keabsahan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Pengecekan data dan menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Pengecekan data atau menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Indikator Profesionalisme Kerja

1. Kemampuan

Kemampuan adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktik dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya.

Berdasarkan hasil wawancara dalam hal ini sesuai dengan informasi dari informan di lapangan dengan Bapak Deka Musrizal, S.E Selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai penuh, beliau mengatakan:

“Petugas yang menangani proses pembuatan akta kelahiran sudah ditempatkan berdasarkan tugasnya masing-masing, seperti bagian pendaftaran bertugas sebagai tempat pengambilan formulir pendaftaran pembuatan akta kelahiran sekaligus memeriksa kelengkapan bahan sipembuat akta kelahiran, kemudian apabila dirasa lengkap maka data tersebut dilanjutkan pada bagian kasi pelayanan untuk verifikasi data, kemudian dilanjutkan dengan petugas entri data untuk pengantrian data kedalam data base, kabid catatan sipil memverifikasi data, kasi pelayanan mengajukan penandatanganan akta, kepala dinas menanda tangani akta.” (hasil wawancara dengan bapak Deka Musrizal, S.E selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, tanggal 31 agustus 2022, jam 14:51 WIB)

Sesuai dengan indikator di atas, dalam penempatan kemampuan aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sudah sesuai dengan tugas dan kemampuan masing-masing, hal ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh agar dalam pelaksanaan pelayanan pada pembuatan Akta Kelahiran dapat berjalan dengan efektif dan teratur.

2. Kualitas

Kualitas dapat di artikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. yang mana secara umum kualitas dapat di artikan sebagai tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Deka Musrizal, S.E Selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai penuh, beliau mengatakan:

“Kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari prosedur pembuatan akta kelahiran yang mudah diketahui oleh masyarakat, selain itu petugas pelayanan

memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat dalam pembuatan Akta kelahiran.”(hasil wawancara dengan bapak Deka Musrizal, S.E selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, tanggal 31 agustus 2022, jam 14:51 WIB)

Kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam melayani masyarakat karena dengan adanya kualitas yang baik maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang menerima layanan, agar dapat mencapai tujuan pelayanan yang baik khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

3. Sarana dan Prasarana

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi sarana dan prasana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana berarti alat tidak langsung yang dimanfaatkan untuk meraih tujuan. Bisa di simpulkan jika sarana dan prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan dengan Bapak Deka Musrizal, S.E Selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai penuh, beliau mengatakan: “Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sudah cukup memadai dan lengkap. Peralatan atau fasilitas yang ada sudah cukup dalam memberikan pelayanan dan mempermudah dalam pembuatan akta kelahiran. Kendala pelayanan yang berhubungan dengan sarana dan prasana dalam pembuatan akta kelahiran tidak ada, pegawai selalu memberikan pelayanan yang terbaik, hanya saja jaringan yang sering tidak stabil sehingga menghambat proses pelayanan. Prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota sungai penuh, masyarakat dapat mengambil formulir pendaftaran terlebih dahulu kemudian melengkapi persyaratan pada formulir tersebut, setelah persyaratan lengkap dapat di berikan kepada petugas, kemudian masyarakat menunggu pembuatan akta kelahiran tersebut sampai selesai”(hasil wawancara dengan bapak Deka Musrizal, S.E selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, tanggal 31 agustus 2022, jam 14:51 WIB)

Sarana dan prasarana sangat penting dalam melakukan kegiatan pelayanan, dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap maka akan memudahkan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran, apabila sarana dan prasarana yang di sediakan tidak cukup baik dapat menyebabkan pengguna layanan tidak merasa puas atas apa yang dikerjakan oleh petugas.

4. Jumlah SDM

Jumlah SDM suatu potensi yang ada dalam diri seseorang yang dapat berguna untuk menyokong suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki. Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan sesuai kemampuannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan dengan Bapak Deka Musrizal, S.E Selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai penuh, beliau mengatakan:

”Untuk keterampilan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dalam pembuatan Akta Kelahiran sangat baik, dan sesuai dengan bidangnya masing-masing seperti petugas pelayanan verifikasi berkas persyaratan dan pendaftaran, kasi pelayanan bertugas verifikasi data, petugas antri data (operator) mengantri data ke dalam database, kabid catatan sipil memverifikasi kembali data dan mengesah kan hasil verifikasi, kasi pelayanan mengajukan penandatanganan akta, dan sampai Akta tersebut kepada masyarakat.”(hasil wawancara dengan bapak Deka Musrizal, S.E selaku Bidang

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, tanggal 31 agustus 2022, jam 14:51 WIB)

Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, jumlah SDM juga dapat menentukan keberhasilan pelayanan kepada masyarakat, dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam melakukan pelayanan di bidangnya masing-masing dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

5. Teknologi Informasi

Menurut Wiliam dan Sawyer (2003) pengertian teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Dalam pembuatan Akta Kelahiran komputer sangat dibutuhkan untuk mempermudah aparat dalam penyelesaian dan juga dapat menghemat waktu dalam pembuatan Akta kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Deka Musrizal, S.E Selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai penuh, beliau mengatakan:

“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memakai *system komputerisasi* dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, sehingga memudahkan dalam penerbitan Akta Kelahiran menjadi lebih cepat dan tepat waktu.”(hasil wawancara dengan bapak Deka Musrizal, S.E selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, tanggal 31 agustus 2022, jam 14:51 WIB)

Dalam pembuatan akta kelahiran teknologi informasi sangat penting untuk membantu petugas dalam pembuatan akta kelahiran, dengan adanya peralatan yang lengkap seperti komputer untuk menginput data akta kelahiran masyarakat agar dalam proses pelayanan berjalan dengan baik dan tepat waktu.

6. Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada pelanggan. dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat disertai ketepatan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Deka Musrizal, S.E Selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai penuh, beliau mengatakan:

“Petugas pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah memakai *system Komputerisasi* dalam pembuatan akta kelahiran dan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer dengan baik, sehingga bisa selesai tepat waktu, dalam pembuatan Akta kelahiran dapat di selesaikan dalam waktu satu kali dua puluh empat jam apabila jaringan stabil dan jika jaringan tidak stabil maka penyelesaian bisa memakan waktu hingga dua atau 3 hari tergantung pada jaringan.”(hasil wawancara dengan bapak Deka Musrizal, S.E selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, tanggal 31 agustus 2022, jam 14:51 WIB)

Kemampuan menguasai teknologi terutama komputer sangat penting pada masa sekarang ini, apalagi pada pembuatan akta kelahiran petugas telah menggunakan komputer sebagai alat bantu untuk mempermudah proses pembuatan akta kelahiran

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zaithaml dkk dalam Hardiansyah (2011: 46) terdapat 5 kategori untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dengan adanya dimensi pelayanan tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh Berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1, Bukti Fisik

Bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Pendapat berbeda yang dikemukakan oleh Ibu Sartika selaku masyarakat yang penulis wawancara, kepada peneliti Ibu Sartika menyatakan :

“Saya rasa untuk fasilitas disini masih kurang karena pada saat dalam keadaan ramai kursi di sini belum cukup menampung masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Sedangkan untuk kedisiplinan petugas masih cukup kurang pada saat saya ingin melakukan pelayanan setelah jam istirahat masih banyak petugas yang belum datang untuk melakukan pelayanan”(hasil wawancara dengan Ibu Sartika, tanggal 13 september 2022 jam 14:30 WIB)

Penilaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat, dalam komponen ini antara lain fasilitas proses pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Pada pelaksanaannya masih terdapat kategori yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti fasilitas yang masih kurang memadai bagi masyarakat yang mengurus akta kelahiran. Akan tetapi dalam segi kedisiplinan petugas relatif sudah baik dan memuaskan masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

2. kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu. Apabila ingin melakukan pelayanan yang berkualitas maka kemampuan menjadi salah satu faktor pendukung agar dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas, akurat dan terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Eny selaku masyarakat yang penulis wawancara, kepada peneliti Ibu Eny menyatakan :

“Standar pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh saya kurang tidak mengetahuinya, saya disini hanya menerima pelayanan dari petugas saja, dalam menjalankan tugas pelayanan para petugas disini telah melakukan pelayanan dengan baik.”(hasil wawancara dengan Ibu Eny, tanggal 15 september 2022 jam 11:20)

Dalam komponen kehandalan yang belum berjalan sesuai dengan harapan adalah penerapan standar pelayanan yang ada masih banyak masyarakat yang masih belum mengetahui mengenai standar pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja petugas. Sedangkan kinerja petugas dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah sangat baik dan konsisten.

3. Daya Tanggap

Daya Tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi yang melayani masyarakat yaitu kemauan untuk bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Keterangan lain ditambahkan oleh Ibu Rahmi selaku masyarakat yang penulis wawancara, kepada peneliti Ibu Rahmi menyatakan bahwa :

“Menurut saya petugas disini dalam kecepatan merespon masyarakat masih kurang, ketepatan waktu dalam pembuatan akta kelahiran juga masih kurang tepat dan agak lama”(hasil wawancara dengan Ibu Rahmi, tanggal 8 september 2022, jam 9:00 WIB)

Dalam penilaian pemberian kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh belum sesuai dengan harapan masyarakat. Respon petugas dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran masih kurang baik dimana masih ada petugas yang kurang merespon masyarakat yang akan mengurus pembuatan akta kelahiran dan dalam melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, masih ada masyarakat yang belum puas dengan ketepatan waktu yang dijanjikan petugas.

4. jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan aparatur serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Jaminan merupakan kemampuan aparatur untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Deka Musrizal, S.E selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai penuh, beliau mengatakan: “Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran, namun apabila masyarakat telah melengkapi syarat-syarat yang di perlukan dan jika tidak terkendala dengan jaringan. Pembuatan akta kelahiran dapat selesai dalam waktu 1x24 jam, namun apabila tidak selesai dalam waktu yang ditentukan petugas memberikan jaminan waktu paling lama 3 hari, untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran sama sekali tidak di kenakan biaya apapun. .”(hasil wawancara dengan bapak Deka Musrizal, S.E selaku Bidang Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, tanggal 31 agustus 2022, jam 14:51 WIB)

Penilaian kualitas pelayanan dari segi jaminan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh dalam pembuatan akta kelahiran sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam komponen ini antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada masyarakat. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

5. Empati

Empati merupakan sikap personal aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, untuk memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam melakukan komunikasi pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Sungai Penuh. Sikap aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat tergantung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Hasil wawancara dengan Ibu Afrina selaku mayarakat yang penulis wawancara, kepada peneliti Ibu Afrina menyatakan :

“Tidak semua petugas bersikap ramah kepada masyarakat karena masih ada petugas yang bersikap cuek, dan masih banyak yaang mementingkan kepentingan pribadi.”(hasil wawancara dengan Ibu Afrina, tanggal 12 september 2022 jam 10:00 WIB)

Dalam penilaian kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh sudah menerapkan empati beserta kategorinya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat dalam komponen ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, masih terdapat kategori yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Beberapa petugas tidak memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapat ketidak ramahan petugas layanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai pembahasan yang sesuai dengan indikator dapat dikatakan bahwa pada bagian-bagian yang menjadi indikator tersebut dapat dijelaskan dengan macam-macam triangulasi sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada pembahasan ini mengecek data yang diperoleh dari informan penelitian yang memiliki sudut pandang yang berbeda-beda mengenai profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan, dimana yang menjadi sumber sebanyak 7 informan yang merupakan orang yang berperan aktif dan terlibat langsung dengan topik penelitian.

2. Triangulasi Teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Pada bagian ini peneliti menguji kredibilitas data dengan memberikan indikator pertanyaan yang sama di waktu yang berbedasehingga informan yang akan dimintai keterangan tidak mengetahui apa yang akan peneliti tanyakan, sehingga semua jawaban dari informan murni disampaikan langsung sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

V. KESIMPULAN

Setelah penelitian tentang Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam rangka pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, maka dari penelitian ini dapat dibuat kesimpulan bahwa hasil akhir penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan profesional. Hal ini dapat dilihat dari jumlah SDM yang masih kurang cukup menangani pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, jumlah teknologi informasi yang masih kurang cukup untuk menangani pembuatan akta kelahiran, fasilitas yang masih belum cukup untuk menampung masyarakat yang datang untuk membuat akta kelahiran dalam jumlah banyak hal ini disebabkan karena terbatasnya ruang dan kursi tunggu untuk pengurus akta kelahiran, standar pelayanan yang masih belum diketahui masyarakat dan respon petugas belum sesuai keinginan masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran.
2. Faktor penghambat profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Sungai Penuh adalah terbatasnya ruang sarana kerja bagi petugas dan jaringan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh yang tidak stabil sehingga menghambat petugas dalam proses pembuatan akta kelahiran

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adli Ahmad. 2015. Efektifitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. *Jurnal administrasi Negara. Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 2, Oktober 2015
- Ainur Rohman, Ahmad, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Averroes press
- Alwisol, 2006. *Psikologi Kepribadian*, Malang: UMM Press
- Ariawinagun, 2003. *Potret Buram Pencatatan Kelahiran*, Jakarta: LSPP
- Boediono, 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, Jakarta: BPFE
- Caroline, 1993. *Gender Planing and Development*, New York: Routledge
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Kumorotomo, 2005. *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: Bumi Aksara
- Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbitan Pembaharuan
- Martin Jr, 2005. *Professional standards and Ethics*, Wachinton DC: ASPA Publisher
- MENPAN No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelyanan Publik
- Moeljono Djokosantoso, 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Bina Aksara
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Rina Agustina. 2015. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 3, 2015: 1033-1047

- Rusmilawati. 2020. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3, 2020
- Sinabela Lijan, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Cetakan Ketujuh*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, Sondang, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, 2009. *Kiat meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sugiono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta
- Tommy J. Pissa, S.sos., MAP. 2018. Pengaruh Profesionalisme pegawai terhadap pelayanan Publik. *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*. Vol. 1, Juni 2018
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik
- Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Sungai Penuh
- Permendagri Nomor 19 Tahun 2021 tentang tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum
- W Kumorotomo, 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*