

PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JAYAPURA PROVINSI PAPUA

Yulli Sugiarti

Institut Pemerintahan Dalam Negeri
yulisugiarti@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is the services provided by the Department of Population and Civil Registration of Jayapura Regency in providing services for making birth certificates, to find out the obstacles faced by officials in making birth certificates and to find out the government's efforts to improve services for making birth certificates at the Population and Registration Service. Jayapura Regency civil society. The method used is descriptive qualitative with case studies, where the researcher uses two data sources, namely primary and secondary. Primary data is obtained directly from the field while secondary data is not obtained directly in the field, through observation and documentation. The results of this study concluded that the service for making a birth certificate in Jayapura Regency has not been implemented properly. It is necessary to improve facilities and infrastructure and should conduct outreach to community members to encourage participation and active role in all development activities carried out in their area.

Keywords: *services, birth certificates, population, civil registration, Jayapura, Papua*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu pelayanan yang di berikan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran, Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi aparat dalam setiap pembuatan akta kelahiran dan Untuk mengetahui upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Jayapura.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan studi kasus, dimana peneliti menggunakan dua sumber data yaitu primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari lapangan secara langsung sementara data sekunder tidak secara langsung diperoleh di lapangan, melalui observasi dan dokumentasi

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Jayapura belum terlaksana dengan baik. Perlu peningkatan sarana dan prasarana dan hendaknya melakukan sosialisasi kepada warga masyarakat untuk mendorong keikutsertaan dan peran aktif dalam segala kegiatan pembangunan yang dilaksanakan didaerahnya.

Kata kunci: pelayanan, akta kelahiran, kependudukan, pencatatan sipil, jayapura, papua

PENDAHULUAN

Kelahiran seorang anak di dunia merupakan suatu karunia yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa

kepada dua insan yang telah bersatu dalam suatu ikatan yang sah. Setiap anak yang terlahir menjadi aset penting bagi orang tua, keluarga, bangsa dan negara.

Masa depan negara bergantung pada kualitas dari generasi muda yang di miliki negara.

Amanat yang terdapat didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat 3 yang menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Sesuai dengan isi pasal tersebut maka setiap tindakan dan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah berlandaskan akan tata hukum perUndang-Undangan yang berlaku. Masyarakat berhak memperoleh perlindungan dan pengakuan atas status pribadi dan status hukum berdasarkan peristiwa penting yang di alami baik di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia maupun di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peristiwa penting yang dimaksudkan adalah peristiwa dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir, mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak , pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan sesuai dengan pasal 1 ayat 17 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Setiap peristiwa penting wajib untuk dilaporkan kepada instansi guna mengetahui setiap peristiwa penting yang terjadi di wilayah tertentu dan menjadi bahan penyusunan data kependudukan.

Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28D ayat 1 mempunyai pokok pikiran bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pengakuan dari negara. Berdasarkan pasal tersebut diatas maka orang tua yang mempunyai anak wajib untuk melaporkan kelahiran anaknya untuk mendapatkan pengakuan dari negara. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 27 ayat 1 yang dimaksudkan anak yang telah lahir wajib untuk melapor kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Sesuai dengan kebijakan otonomi daerah yang diterapkan

oleh pemerintah Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 12 ayat 2, Urusan wajib pemerintah yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yang menjadi kewajiban pemerintah daerah kabupaten/kota meliputi :

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Koperasi, usaha kecil dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan
- r. Kearsipan

Pada Undang-Undang diatas pada poin f dimaksudkan pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, sesuai dengan yang disebutkan diatas sehingga pemerintah kabupaten/kota memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu pelayanan dalam kependudukan dan pencatatan sipil .

Sesuai dengan PP Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah yang merupakan terjemahan dari pembentukan organisasi perangkat daerah

yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka instansi pemerintah yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan kependudukan dan catatan sipil dalam hal ini termasuk pencatatan kelahiran adalah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kabupaten Jayapura maka dibentuklah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura untuk melaksanakan setiap proses pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Di Indonesia, pemerintah sedang gencarnya menertibkan suatu sertifikat kelahiran bayi yang di kenal dengan istilah akta kelahiran seperti yang telah di sebutkan sebelumnya. Di Provinsi Papua khususnya Kabupaten Jayapura pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Jayapura.

Beberapa masalah harus ditemui oleh pemerintah setempat dalam melaksanakan proses pelayanan administrasi kependudukan. Masalah pada khususnya pelayanan akta kelahiran masih sangat sulit dipecahkan oleh pemerintah, hal ini disebabkan oleh berbagai hal yang mendasar dan menjadi suatu budaya ataupun pola pikir yang telah tertanam pada masyarakat. Masyarakat kurang menyadari dan belum memahami pentingnya penggunaan akta kelahiran dala kehidupan sehari-hari dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah setempat menyebabkan kondisi pemberian pelayanan yang ada semakin parah. Budaya masyarakat yang masih sangat kental dan sulit untuk menerima beberapa

aspek pelayanan yang sebenarnya menjadi hak masyarakat, akan tetapi belum bisa dimanfaatkan oleh masyarakat di Kabupaten Papua karena masyarakat beranggapan akta kelahiran tidak perlu digunakan.

Akses menuju ke tempat pelayanan administrasi kependudukan yang sulit untuk dijangkau juga menjadi salah satu penyebab kurang antusiasnya masyarakat untuk membuat akta kelahiran. Sarana transportasi yang sulit juga menjadi salah satu penyebab kurangnya antusias masyarakat untuk mengurus keterangan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran. Kinerja Aparat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran masih kurang baik dan kurang sesuai dengan pemberian standar pelayanan prima.

METODE

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek penelitian (misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lainnya), secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian alamiah (Moleong, 2006). Penelitian kualitatif bertujuan mengggali dan membangun suatu preposisi atau menjelaskan makna dibalik realita (Bungin, 2010). Jenis dan data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam kegiatan magang ini dilakukan dengan cara wawancara semiterstruktur dengan informan yang merupakan sumber data dari penelitian ini, observasi dan penulurusan dokumentasi. Untuk menganalisis data dilakukan dengan langkah-langkah reduksi data (*data*

reduction), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion*). (Miles & Huberman)

KAJIAN TEORI

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah :

1. Kesederhanaan
Proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif administrasi pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan prosedur pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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

8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan unsur pertama yang menilai kualitas pelayanan yang di berikan dalam pelayanan umum. Prosedur pelayanan ialah kemudahan tahapan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan seperti tampak pada gambar 1.

Pencatatan Kelahiran penduduk warga negara indonesia sebagaimana dimaksud dengan peraturan presiden nomor 25 tahun 2008 pasal 52 ayat 2 dan disesuaikan lagi dengan kebijakan Dinas maka dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

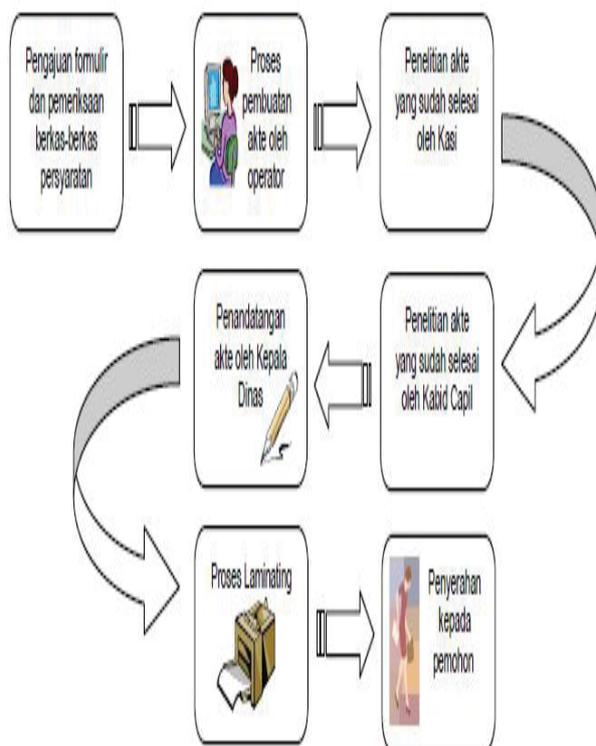
- a. Foto copy akta nikah orangtua
- b. Surat keterangan lahir dari rumah sakit atau puskesmas

- c. Foto copy kartu keluarga
- d. Foto copy ijazah
- e. Surat pengantar dari lurah atau kepala kampung
- f. Nomor telepon yang bisa dihubungi

Sedangkan pencatatan kelahiran bagi warga negara asing dilakukan setelah memenuhi syarat:

- a. Surat keterangan dari rumah sakit atau puskesmas
- b. Foto copy akta nikah
- c. Kk dan KTP orangtua bagi pemegang izin tinggal tetap
- d. Surat keterangan tempat tinggal (SKTT) orangtua bagi pemegang izin tinggal terbatas
- e. Paspor bagi pemegang izin kunjungan

Untuk anak yang belum diketahui asal usulnya atau keberadaan orangtuanya harus melampirkan berita acara pemeriksaan dari kepolisian.



Gambar 1

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, pada proses pembuatan akta kelahiran ternyata masih terdapat kesulitan-kesulitan yang di hadapi, kesulitan yang paling banyak di dapat adalah karena tidak lengkapnya persyaratan oleh masyarakat. Kebanyakan masyarakat yang datang tidak memiliki akta perkawinan. Hal ini disebabkan karena masyarakat di Kabupaten Jayapura pada umumnya melakukan perkawinan secara adat apalagi di daerah-daerah pelosok.

Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah target durasi pelayanan yang dapat diselesaikan berdasarkan keputusan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Setiap pelayanan memiliki prosedur dari tahapan-tahapan yang sudah di atur, sehingga setiap unit pelayanan harus mempunyai kesiapan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, para pegawai telah berusaha secara maksimal meskipun jumlah pegawai yang ada untuk melayani masih sangat kurang. Tetapi memang jika tanpa didukung dengan jumlah pegawai yang sesuai, tetap saja untuk melayani suatu kabupaten dalam hal pembuatan akta kelahiran, kelemahan ini dapat menyebabkan waktu penyelesaian yang kurang efektif dan efisien. Selain karena kekurangan pegawai, penyebab ketidakjelasan waktu penyelesaian suatu pelayanan di Kabupaten Jayapura juga dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ternyata belum mempunyai Standar Operasional Pelayanan (SOP). Itulah mengapa penerapan dari ketersediaan waktu dalam pelayanan administrasi tidak bisa maksimal.

Biaya Pelayanan

Biaya dan tarif pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak dipungut biaya (gratis). Hal ini mengacu dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/372/SJ tanggal 17 Januari 2014 yang lebih lanjut menjelaskan larangan untuk tidak dipungut biaya (gratis) dimana yang semula hanya untuk penerbitan KTP-el, diubah menjadi gratis untuk penerbitan semua dokumen kependudukan (KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain – lain).

Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk yang dihasilkan haruslah mencerminkan sesuatu yang efektif, efisien, dan memuaskan sehingga ada guna dari produk yang dihasilkan. Produk pelayanan haruslah mempunyai manfaat sehingga yang dihasilkan memang benar adanya dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dalam pelaksanaan pelayanannya.

Untuk mengetahui produk pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura telah sesuai apa yang diharapkan masyarakat atau tidak, maka penulis melakukan wawancara dengan masyarakat. Dari hasil wawancara dapat dilihat kesalahan dari pembuatan akta kelahiran dikarenakan pengetikan yang dilakukan oleh operator kurang teliti, atau dapat juga dikarenakan kesalahan pada berkas dari pemohon atau kesalahan yang dilakukan pemohon dalam pengisian formulir.

Sarana Dan Prasarana

Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas menurut Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan

dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Hasil pengamatan yang telah penulis lakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura, penulis mengamati beberapa sarana dan prasarana yang ada antara lain:

- a. Gedung yang kurang memadai, dikarenakan gedung yang di gunakan pada saat ini adalah gedung bekas tempat Gym atau fitness, dan belum ada renovasi agar kantor tersebut menjadi kantor pelayanan.
- b. Ruang tunggu untuk pelayanan akta kelahiran kurang baik, karena ruang tunggu tersebut berada di luar ruangan dan tempat duduk yang ada hanya bisa diduduki sekitar 5 sampai 6 orang, sisanya harus berdiri.
- c. Dari data yang didapatkan, sarana dan prasarana belum memadai dalam mendukung pelayanan akta kelahiran, sebagai contoh laptop yang di gunakan oleh operator hanya 1 (satu) buah sehingga pelayanan kurang maksimal.
- d. Terbatasnya kendaraan operasional pada pelayanan pembuatan akta kelahiran mengakibatkan sulit untuk mengurus beberapa hal penting yang harus diurus di luar kantor, seperti melakukan pendataan ataupun sosialisasi dengan medan di papua yang cukup ekstrim, daerah-daerah yang sulit di jangkau karena wilayah per distrik jaraknya sangat jauh, sehingga terkadang pegawai menggunakan kendaraan pribadi bukan dari pemerintah.
- e. Dengan jarak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan distrik-distrik lain sangat jauh menyebabkan letak kantor kurang strategis, masyarakat yang dari distrik-distrik lain menempuh perjalanan kurang lebih 4-9 jam untuk

mengurus akta kelahiran, distrik yang sangat dekat hanya distrik sentani.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal pembuatan akta kelahiran kurang memadai.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membantu dalam pembuatan akta kelahiran berjumlah 5 (lima) orang, dimana terhitung dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil. Dalam pelaksanaan proses pembuatan akta kelahiran untuk satu kabupaten jumlah tersebut masih sangat kurang sehingga mempengaruhi faktor penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran di pengaruhi juga oleh kemampuan yang dimiliki pegawai. Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pegawai yang bertugas sebagai operator pengetikan hanya 1 (satu) orang. Hal ini di sebabkan masih banyak pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang belum mampu mengoperasikan komputer dengan baik, sehingga mereka tidak memenuhi syarat sebagai operator pengetikan. Untuk itu penulis menyimpulkan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum baik dalam memenuhi standar keahlian dan keterampilan petugas.

Penghambat Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan hasil penulisan di lapangan dengan wawancara dan observasi diketahui bahwa masih adanya suatu hambatan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Jayapura. Adapun faktor-faktor

yang menadi hambatan dalam pembuatan akta kelahiran.

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran. Adanya keluhan dari beberapa pegawai dan masyarakat terkait supporting system stuffs yang kurang memadai. Seperti printer yang sudah usang, laptop milik personal yang akhirnya digunakan menjadi alat operasional kantor, dan gedung yang kurang layak menjadi bagian dari instansi pemerintahan.
2. Keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan sudah cukup baik. Hanya saja ada kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kurangnya pegawai yang memiliki kemampuan lebih mengenai komputer sehingga hanya ada 1 (satu) orang pegawainya yang dapat mengoperasikan komputer.
3. Kurangnya jumlah pegawai dalam pembuatan akta kelahiran. Jumlah pegawai yang bertugas membuat akta kelahiran tidak cukup untuk melayani proses pembuatan akta kelahiran di satu kabupaten jika disesuaikan dengan target perharinya. Hal ini karena jumlah staf yang ada tidak memadai untuk mengurus pembuatan akta kelahiran. Keberadaan staf yang ada juga tidak fokus hanya dalam pembuatan akta kelahiran, tetapi tentang segala pencatatan sipil yang mencakup akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan dan pengakuan anak, serta perubahan warga negara.
4. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang akta kelahiran. Tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui kegunaan akta kelahiran.

Masyarakat tersebut sudah diberikan sosialisasi tetapi tetap saja enggan membuat akta kelahiran. Selain itu, ada juga masyarakat yang ketika anaknya mau masuk sekolah, baru membuat akta kelahiran. Ada juga masyarakat yang datang membuat akta kelahiran tetapi tidak ada akta perkawinan karena mereka menikah secara adat, tidak secara administrasi, hal ini juga yang menghambat dalam pembuatan akta kelahiran. Hal lainnya juga kurangnya pengetahuan masyarakat, mereka datang membuat akta kelahiran tetapi tidak membawa saksi, ini adalah salah satu penghambat pembuatan akta kelahiran karena kurangnya berkas yang harus diserahkan.

5. Keterbatasan mobilitas penduduk dalam membuat akta kelahiran. Perjalanan untuk membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memerlukan jarak tempuh sekitar 8 jam perjalanan, hal ini yang membuat enggan untuk mengurus akta kelahiran karena lamanya waktu perjalanan.

Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kepala Dinas beserta pegawai kantor telah berusaha untuk melakukan berbagai upaya-upaya yang di lakukan yaitu:

1. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran dengan cara memberikan sosialisasi kembali kepada masyarakat dalam setiap kesempatan tatap muka baik formal maupun informal.

2. Pemberian motivasi, arahan dan pembinaan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran sehingga dapat mencapai pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

3. Peningkatan tingkat kedisiplinan pegawai dengan cara sering memperhatikan absensi pegawai, semua ini agar masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran tidak terlalu menunggu lama dalam memasukan berkas dan mengisi formulir.

4. Pemberian sosialisasi perihal kepengurusan penertiban dokumen kependudukan tidak di pungut biaya atau gratis, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dimana tercantum larangan untuk memungut biaya untuk semua kepengurusan dokumen kependudukan dan akta kelahiran juga termasuk dokumen kependudukan.

5. Peningkatan kompetensi pegawai, upaya ini dilakukan dengan cara pelaksanaan diklat, upaya ini di lakukan secara berkala, hal ini untuk pegawai-pegawai baru yang masih minimnya pengalaman keahlian dan keterampilan.

SIMPULAN

Perlu peningkatan sarana dan prasarana yang ada agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih maksimal dan lebih baik. Hal positif ini akan berdampak pada masyarakat merasa lebih puas dalam menerima pelayanan yang diberikan kepada mereka sehingga secara tidak langsung

nantinya diharapkan akan mengurangi keluhan-keluhan dari masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura dalam sarana, prasarana dan/ fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan perlu ditambah khususnya kepada masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman agar dalam 2 kali / semester dapat melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran secara masal di daerah pedalaman. Ini sangat membantu sehingga bagi masyarakat yang terkendala dengan sulitnya transportasi bisa mendapatkan akta kelahiran tanpa harus bersusah payah datang ke ibu kota Kabupaten. selain itu, untuk mendukung lancarnya setiap program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jayapura perlu melakukan penambahan jumlah pegawai di kantor, sehingga tupoksi dapat berjalan sesuai rencana.

Program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura dan pemerintah daerah Kabupaten Jayapura hendaknya melakukan sosialisasi kepada warga masyarakat untuk mendorong keikutsertaan dan peran aktif dalam segala kegiatan pembangunan yang dilaksanakan didaerahnya. Selanjutnya kepada aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura lebih giat dalam menggali dan mengevaluasi berbagai kekurangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, termasuk juga menyediakan fasilitas bagi warganya untuk menyampaikan keluhan-keluhan dan saran demi perbaikan kualitas pelayanan akta kelahiran kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Gulo, W. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Gramedia
- Lukman, Sampara. 2003. *Manejemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta :STIA-LAN Press.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nasir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi.
- Siswosoediro. 2008. *Mengurus Surat-surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta : Visi Media
- Soemartono Tri dan Hendastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta : Yayasan Bina Profesi Mandiri
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-undang Dasar 1945 pasal 1 ayat 3
- Undang-undang Dasar 1945 pasal 28D ayat 1
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah daerah
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Petunjuk Teknis, Penetapan dan Penerapan standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Jayapura Nomor 4 tahun 2001 tentang Pembentukan, sususan organisasi dan tata kerja dinas

Kep.Menpan Nomor 81Tahun 1993 tentang pelayanan Umum.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Azas dan Hakikat Pelayanan Publik.