

## KINERJA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN

### PERFORMANCE OF MAKING BIRTH CERTIFICATE

Eva Siti Nurkholifah<sup>1\*</sup>, R. Akhmad Munjin<sup>2</sup>, Ginung Pratidina<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35, Bogor, Jawa Barat 16720

\*Korespondensi: Eva Siti Nurkholifah. Email: [evasitinurkholifah@gmail.com](mailto:evasitinurkholifah@gmail.com)

(Diterima: 22-08-2020; Ditelaah: 28-01-2021; Disetujui: 14-07-2021)

#### ABSTRACT

The implementation of population administration is conducted through the issuing of population document as an effort for civil registration. One of population documents for civil registration is birth certificate. This research aims to describe the performance of making birth certificate in Local Office of Population and Civil Registration of Bogor City. This research takes Agus Dwiyanto's theory of performance including five dimensions, namely productivity, service quality, responsivity, responsibility and accountability. Method of this research is descriptive method combined with quantitative approach. Data collected by questionnaires are counted by the formula of weight mean score to get mean score. Meanwhile, data collected by observation, interview and literature study are qualitatively described to deepen the discussion of performance of making birth certificate. Results of this research describe that the performance of making birth certificate in Local Office of Population and Civil Registration of Bogor City, measured from dimensions of productivity, service quality, responsivity, responsibility and accountability, indicate mean score 3.87 categorized as good. Nevertheless, this research finds the lack on the indicator of facility availability from dimension of service quality. Therefore, this research recommends to fulfill the facility in order to improve the quality of public service, including the improvement of public satisfaction on the service of making birth certificate.

**Key words:** Birth Certificate, Civil Registration, Performance, Population Administration.

#### ABSTRAK

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan melalui penerbitan dokumen kependudukan sebagai upaya pendaftaran dan pencatatan sipil. Salah satu dokumen kependudukan dalam rangka pendaftaran dan pencatatan sipil adalah akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja dari Agus Dwiyanto yang mencakup lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dipadu dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner/angket diolah dengan menggunakan rumus *weight mean score* untuk mendapatkan skor rerata (*mean score*). Sementara itu, data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan dideskripsikan secara kualitatif untuk memperdalam pembahasan tentang kinerja pembuatan akta kelahiran. Hasil penelitian menggambarkan bahwa kinerja pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, yang diukur dari dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, menunjukkan skor rerata 3,87 yang dikategorikan berada pada kriteria baik. Akan tetapi masih ditemukan kekurangan pada indikator ketersediaan sarana dan prasarana dalam dimensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilengkapi sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan, Akta Kelahiran, Kinerja, Pencatatan Sipil.

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan keterbukaan informasi, organisasi sektor publik semakin dituntut memberikan pelayanan semakin profesional (Budiarto, Krisna & Seran, 2005). Meningkatnya pertumbuhan penduduk sangat mempengaruhi dinamika pembangunan yang sudah dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam prosesnya tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang timbul seiring dengan perubahan pola kehidupan masyarakat, seperti permasalahan ekonomi, politik dan keadilan serta permasalahan lainnya, sehingga negara sebagai penyelenggara pemerintahan berkewajiban untuk memecahkan permasalahan yang muncul melalui kebijakan-kebijakan yang dibuatnya. Kebijakan ini dibuat sebagai pedoman untuk bertindak dan bertanggung jawab.

Dalam era otonomi daerah saat ini, telah ditekankan pemberian kewenangan yang luas kepada pemerintahan daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberdayakan mereka, menjamin proses demokratisasi, perlindungan hak dan jaminan kehidupan lainnya. Pemberian kewenangan dalam era ini lebih didasarkan pada tuntutan akuntabilitas publik, yaitu tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang seharusnya dilayani. Perwujudan dan komitmen yang nyata dari akuntabilitas publik tersebut hanya ditunjukkan dalam bentuk kinerja, termasuk di dalamnya kinerja institusi dan aparat pemerintah (Keban, 2008: 207). Salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam perubahan kedua atas Undang-Undang tersebut, Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan untuk meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan keistimewaan suatu daerah. Dalam Undang-Undang dimaksud diatur mengenai urusan wajib yang telah dijadikan kewenangan

untuk daerah kabupaten/kota. Perubahan dalam Undang-Undang tersebut menekankan tujuan utama untuk meningkatkan akurasi data kependudukan dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam hal ini ditegaskan bahwa untuk setiap anak mempunyai akta kelahiran. Pokok perubahan ini secara konstitusional sejalan dengan Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 28D ayat (1), yang menyatakan bahwa "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum." Selain itu, UUD 1945 juga menyatakan jaminan atas status kewarganegaraan setiap orang sebagaimana diatur dalam Pasal 28 bahwa "setiap orang berhak atas status kewarganegaraan."

Realisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan melalui penerbitan dokumen kependudukan sebagai upaya pendaftaran dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan yang kini dimiliki oleh tiap penduduk adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian), dan lain sebagainya (Ridwanullah, *et al.*, 2019: 169). Salah satu dokumen kependudukan dalam rangka pendaftaran dan pencatatan sipil adalah akta kelahiran.

Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas tentang status dan bukti kewarganegaraan yang dimiliki seseorang. Saat ini masih banyak anak di Indonesia belum tercatat identitasnya dalam akta kelahiran, sehingga keberadaannya tidak diketahui oleh negara. Adapun faktor atau penyebab kegagalan pencatatan anak salah satunya adalah kelalaian pegawai atau pemerintah untuk mencatat kelahiran anak dari keluarga yang tidak mampu. Selain kelalaian pemerintah, kelalaian bisa terjadi dari orang tua anak dalam proses pembuatan akta kelahiran.

Oleh karena itu, kinerja administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, secara khusus berkaitan dengan pembuatan akta

kelahiran, perlu dievaluasi. Evaluasi kinerja tersebut dilakukan tidak hanya pada level individual pegawai tetapi juga pada unit kerja dan organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan gambaran latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.

## MATERI DAN METODE

### Konsep/Teori yang Relevan

Kinerja menurut Keban (2008: 209) merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi”. Berman (2006: 5) mengartikan kinerja sebagai pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif untuk mencapai hasil.

Bernardin dan Russell (1993: 397) mengartikan kinerja sebagai catatan tentang hasil akhir (*outcome*) yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu.

Menurut Keban (2008: 210), kinerja secara umum diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil (*degree of accomplishment*). Lebih lanjut, Keban (2008: 210-211) mengemukakan bahwa kinerja sebagai pencapaian hasil dapat dinilai menurut pelaku, yaitu hasil yang diraih oleh individu (kinerja pegawai), oleh kelompok (kinerja kelompok), oleh institusi (kinerja organisasi), dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program/kebijakan).

Dwiyanto, *et al.* (2008: 50-51) mengemukakan lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

- 1) Produktivitas, yaitu hasil dari pelayanan publik yang telah dilakukan.
- 2) Kualitas layanan, yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

- 3) Responsivitas, yaitu kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 4) Responsibilitas, yaitu tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugas yang berhubungan dengan peran pegawai kepada pihak yang dilayani.
- 5) Akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban terhadap kebijakan yang telah diambil.

### Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dipadu dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah: (1) data primer yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan kuesioner/angket, (2) data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner/angket diolah dengan menggunakan rumus *Weight Mean Score* (WMS) untuk mendapatkan skor rerata (*mean score*). Hasil skor rerata tersebut kemudian dikonsultasikan dengan rentang rerata dan kriteria penafsiran sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rentang Rerata dan Kriteria Penafsiran

Rentang Rerata	Kriteria Penafsiran
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 - 2,60	Tidak Baik
2,61 - 3,40	Cukup Baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2007, 2017)

Sedangkan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan dideskripsikan secara kualitatif untuk memperdalam pembahasan tentang kinerja pembuatan akta kelahiran.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang kinerja pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, berikut adalah uraian hasil penelitian yang direkapitulasi dari jawaban responden terhadap indikator-indikator yang tertuang di dalam kuesioner penelitian.

Pembahasan kinerja pembuatan akta kelahiran mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto, *et al* (2008), yang mencakup lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagai berikut:

Tabel 2. Dimensi Produktivitas

No.	Indikator	Rerata	Kriteria
1.	Jumlah dan kualitas sumber daya manusia	4,34	Sangat Baik
2.	Ketersediaan dana yang dimiliki	4,23	Sangat Baik
Jumlah		4,28	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan hasil pada Tabel 2, dimensi produktivitas menunjukkan skor rerata 4,28 yang berada pada kriteria sangat baik. Pegawai di bidang akta kelahiran selalu berupaya agar yang terlibat dalam kegiatan pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat memberikan produktivitas kerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Tabel 3. Dimensi Kualitas Layanan

No.	Indikator	Rerata	Kriteria
1.	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk melakukan kebijakan.	2,36	Tidak Baik
2.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	4,26	Sangat Baik
Jumlah		3,31	Cukup Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan hasil pada Tabel 3 di atas, dimensi kualitas layanan menggambarkan skor rerata 3,31 yang berada pada

kriteria cukup baik. Dalam dimensi kualitas layanan terdapat dua indikator yang menyatakan skor rerata jawaban dari pegawai dengan kriteria cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus berubah sikap dan peran dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat membuat masyarakat nyaman atas pelayanan yang diberikan, termasuk pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Tabel 4. Dimensi Responsivitas

No.	Indikator	Rerata	Kriteria
1.	Menyusun agenda dan prioritas pelayanan	3,52	Baik
2.	Pegawai selalu mematuhi aturan dan norma yang berlaku dalam mengerjakan setiap tugas	3,84	Sangat Baik
Jumlah		3,68	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4, dimensi responsivitas menghasilkan skor rerata 3,68 yang diinterpretasi berada pada kriteria baik. Dalam hal ini sebagai aparatur negara, pegawai harus selalu memperhatikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan harus dilakukan dengan cepat agar pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat sehingga dinilai berkualitas.

Tabel 5. Dimensi Responsibilitas

No.	Indikator	Rerata	Kriteria
1.	Menganalisis apakah telah sesuai dengan prinsip dan aturan yang ada atau tidak.	4,23	Sangat Baik
2.	Penyesuaian antara misi dan tujuan organisasi.	4,34	Sangat Baik
Jumlah		4,28	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan hasil pada Tabel 5, dimensi responsibilitas menggambarkan skor rerata 4,28 yang diinterpretasi berada pada kriteria sangat baik. Dengan rasa tanggung jawab yang dimiliki pegawai, pemberian pelayanan kepada masyarakat selalu terjalin dan berkualitas.

Tabel 6. Dimensi Akuntabilitas

No.	Indikator	Rerata	Kriteria
1.	Menganalisis bagaimana pertanggung jawaban kinerja	3,76	Baik
	Tanggung jawab para pelaksana dalam	3,84	Baik
2.	menyampaikan kebijakan		
	Jumlah	3,80	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan hasil pada Tabel 6, dalam dimensi akuntabilitas terdapat dua indikator dengan hasil kriteria baik. Dalam menentukan keberhasilan suatu elemen sangat penting, perilaku karyawan dalam bagian persiapan dan pelaporan harus lebih diperhatikan agar kinerja yang dihasilkan akuntabel.

Tabel 7. Rekapitulasi Variabel Kinerja

No.	Dimensi	Rerata	Kriteria
1.	Produktivitas	4,28	Sangat Baik
2.	Kualitas Layanan	3,31	Cukup Baik
3.	Responsivitas	3,68	Baik
4.	Responsibilitas	4,28	Sangat Baik
5.	Akuntabilitas	3,80	Baik
	Variabel Kinerja	3,87	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (2020)

Secara keseluruhan, hasil penelitian tentang kinerja pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor mempunyai skor rerata 3,87 yang diinterpretasi berada pada kriteria baik.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kinerja pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, yang diukur dari dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, secara umum menunjukkan skor rerata 3,87 yang dikategorikan berada pada kriteria baik.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, indikator ketersediaan sarana

dan prasarana untuk melakukan kebijakan dalam dimensi kualitas pelayanan mendapatkan skor rerata 2,36 yang dikategorikan berada pada kriteria tidak baik jika dibandingkan dengan indikator-indikator lain. Dalam hal ini, ketersediaan sarana dan prasarana seperti kursi tunggu masih kurang. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan untuk melengkapi sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh seperti pelayanan pembuatan akta kelahiran.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Berman, E. M. (2006). *Performance and Productivity in Public and Non Profit Organization*. Second Edition. Arnonk, N.Y.: ME. Sharpe.
- Bernardin, H. J. & Russell, J. E. A. (1993). *Human Resources Management*. Singapore: MacGraw Hill, Inc.
- Budiarto, Diani; Krisna, Eri & Seran, G. Goris. (2005). *Perspektif Pemerintahan Daerah: Otonomi, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Bogor: Penerbit FISIP Universitas Djuanda.
- Dwiyanto, Agus, et al. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gavamedia.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Metode R&D*. Cetakan ke-15. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Ridwanullah, Muhammad, et al. (2019). "Implementation of e-Governance to Improve the Civil Administration

Service Quality in Public Sector". *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 48(3): 168-178. <https://gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/10319>.

Rukmana, Indra; Rahmawati, Rita & Salbiah, Euis. (2020). Efektivitas Penilaian Kinerja Berbasis E-Kinerja di Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian. *Jurnal Governansi*, 6(1): 51-56. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2633>.

Yang, Jun Sam; Hernawan, Denny & Seran, G. Goris. (2020). Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 6(1): 57-62. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2508>.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679).