

Community Response To The Qualit of Public Services For Making Birth Certificates

ZULKIFLI

Smp Negeri 1 Semende Darat Laut, Muara Enim
 zulkifli_045@gmail.com

Abstract

In the practice of organizing the birth certificate, the work is different because there are still many people who do not have birth certificates with various kinds of reasons. Most of the people in Gudang Village in Tanjungsari District, Sumedang District, who were low educated and did not understand the procedures and requirements for making birth certificates were still not satisfied, because the process of making birth certificates was deemed complicated, so people could be reluctant to help themselves and prefer to use services of other people in the birth certificate process that has access to proximity to the bureaucratic birth certificate service. The quality of public services in making birth certificates at the Sumedang Regency Population and Civil Registration Service is quite good, but not yet maximal. It is possible not to get hope from the community of Gudang Village, Tanjungsari District, Sumedang Regency. There are still many people in Gudang Village, Tanjungsari District, Sumedang District who oppose the making of a birth certificate, for example, the marriage certificate does not exist due to economic reasons or because of ignorance, limiting access to ancient marriages that were not familiar with the marriage certificate.

Keyword: Community satisfaction, service quality, birth certificate.

Part of the contents in journal:

SUPPORTING AND INVESTIGATION FACTORS OF DAYAK COMMUNITY HINDU BUDHA EARTH AS IN IMPLEMENTING VALUES OF PANCASILA	1
COMMUNITY RESPONSE TO THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES FOR MAKING BIRTH CERTIFICATES	17
CITIZENSHIP EDUCATION TEACHER DISCUSSION IN EFFORTS TO RAISE PROFESIONAL TEACHER COMPETENCE	31
CRITICAL THINKING ABILITY OF ELEMENTARY SCHOOL STUDENT IN THE CITIZENSHIP EDUCATION LESSON	43
EFFORTS CONDUCTED BY COMMUNITY ORGANIZATIONS IN FIGHTING THE LIFE OF DEMOCRACY, AND THE RIGHT TO ORGANIZE, GATHER AND EXPRESS THE OPINIONS OF CITIZENS IN POLITICAL EDUCATION PERSPECTIVE.....	65

Abstrak

Dalam praktek penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran, berbeda dengan yang semestinya karena masih banyak masyarakat yang yang belum memiliki akta kelahiran dengan berbagai macam alasan tertentu. Sebagian besar masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang yang berpendidikan rendah dan tidak mengerti dengan prosedur dan persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran masih merasa kurang puas, karena proses dalam membuat akta kelahiran prosedurnya di anggap berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa enggan untuk mengurus sendiri dan lebih memilih mempergunakan jasa orang lain dalam mengurus akta kelahiran yang memiliki akses kedekatan dengan birokrasi pelayanan akta kelahiran. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah cukup baik, tetapi belum maksimal. Sehingga belum dapat memenuhi harapan dari sebagian masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Masih banyak masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang yang bermasalah terhadap pembuatan akta kelahiran anaknya, misalnya akta nikahnya tidak ada karena alasan ekonomi maupun karena ketidaktahuan, keterbatasan akses ataupun pernikahan-pernikahan zaman dulu yang belum mengenal akta nikah.

Kata Kunci : Kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, akta kelahiran

PENDAHULUAN

Dalam praktek penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran, berbeda dengan yang semestinya karena masih banyak masyarakat yang yang belum memiliki akta kelahiran dengan berbagai macam alasan tertentu.

Di zaman era reformasi yang sedang berjalan saat ini, banyak aspek yang harus mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah, salah satu diantaranya yaitu pelayanan publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi, bahwa semua alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan adalah apabila kinerja Pelayanan lebih rendah daripada harapan masyarakat. Dalam hidup bermasyarakat, diantara manusia yang satu

dengan yang lain saling mengadakan kontak untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya. (Suparman & Saloko, 2017)

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 1995:26). Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu bagi pemberdayaan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi pemerintahan itu dapat dilihat dari

seberapa jauh pelayanan publiknya, apakah sudah sesuai atau belum dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan birokrasi pemerintahan. Birokrasi pemerintahan merupakan suatu sistem yang mengatur jalannya pemerintahan dan pembangunan. Sebagai suatu sistem, proses birokrasi mencakup berbagai sub sistem yang saling berkaitan, saling mendukung, saling menentukan, sehingga dapat membentuk suatu totalitas komponen yang terpadu. Sub sistem ini mencakup kewenangan, tugas pokok, unsur manusia, tempat kerja, dan tata kerja.

Birokrasi dalam ilmu pemerintahan meliputi keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah dibawah lembaga departemen dan lembaga non departemen baik tingkat

pusat maupun daerah, seperti Provinsi, Kabupaten, Kecamatan bahkan Kelurahan atau Desa (Djopari, 2008). Sudah menjadi fakta umum, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik berbeda dengan yang semestinya karena banyak masyarakat yang merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai birokrasi pemerintahan, misalnya pengurusan akta kelahiran yang dirasakan sangat memakan waktu yang lama dan biayanya yang mahal.

Seperti yang kita ketahui bahwa kepemilikan akta kelahiran sangat penting, sebagaimana yang dijelaskan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 B Ayat 2, yaitu “Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi”. Tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran.

Secara umum, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja pemberi pelayanan dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2000). Jika pelayanan memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas, dan jika pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Jacobalis dalam Suprptono (1998), menyatakan bahwa “Kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi”.

Berdasarkan dari pendapat para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah ungkapan perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan masyarakat dapat di artikan sebagai pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan

antara harapan dan kebutuhannya (Penjelasan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004).

Pengertian kepuasan masyarakat antara lain dikemukakan oleh Kotler (1997), “Yang dinyatakan kepuasan masyarakat sebagai evaluasi pasca konsumsi, yaitu semua alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan ketidak puasan adalah apabila kinerja pelayanan lebih rendah daripada harapan masyarakat”. Kepuasan masyarakat juga dapat di artikan sebagai respon masyarakat terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan atas harapan sebelumnya dan kinerja akhir pelayanan yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur dalam mengevaluasi kinerja aparatur pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima (Penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional).

Menurut Dutton, dkk dalam Suprptono (1998), “Ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya”.

Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2008:128), “Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pelayanan publik di artikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir, 1995:27).

Sedangkan pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara Tahun 1998 diartikan sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Publik itu sendiri yaitu masyarakat umum, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya (Kencana, 1999). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Joko, 2001).

Menyinggung tentang implementasi pelayanan publik di Indonesia, maka masyarakat berposisi sebagai pihak yang dilayani sedangkan pemerintah sebagai pihak yang memberikan layanan. Adanya penegasan posisi kedua pihak dalam pelayanan publik tersebut dilatarbelakangi oleh kasus pengalaman di era sebelum reformasi pemerintahan bergulir, yang memposisikan pemerintah sebagai pihak yang dilayani dan sebaliknya masyarakat sebagai pihak pemberi layanan.

Istilah birokrasi berasal dari dua akar kata, yaitu bureau (meja) dan cracy (diartikan aturan dan kekuasaan). Birokrasi telah menjadi kata yang populer di mata pemerhati masalah pemerintahan bahkan masyarakat pada umumnya, sehingga

menjadi kata populer yang dipergunakan dengan luas dalam aspek kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Menurut pendapat ahli di atas, birokrasi merupakan sifat atau perilaku aparat yang diangkat oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau pihak atasan sebagai tipe ideal dalam sebuah organisasi formal.

Menurut Moeliono, dkk dalam KBBI (1990:120), "Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, birokrasi yaitu sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang hierarki (tingkatan) dalam jenjang jabatan". Pegawai suatu organisasi pemerintahan yang mempunyai kedudukan yang rendah akan mempertanggungjawabkan tugasnya kepada atasannya.

Menurut pendapat ahli tersebut di atas, nilai-nilai dari azas kekeluargaan dan gotong royong organisasi publik telah

berubah menjadi berbagai variasi karakter yang ada pada era reformasi saat ini.

Birokrasi dalam Ilmu Pemerintahan adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah dibawah lembaga departemen dan lembaga non departemen baik tingkat pusat maupun daerah, seperti Provinsi, Kabupaten, Kecamatan bahkan Kelurahan atau Desa (Djopari, 2008).

Birokrasi merupakan suatu sistem yang mengatur jalannya pemerintahan dan pembangunan. Sebagai suatu sistem, proses birokrasi mencakup berbagai sub sistem yang saling berkaitan, saling mendukung, saling menentukan, sehingga dapat membentuk suatu totalitas komponen yang terpadu. Sub sistem ini mencakup kewenangan, tugas pokok, unsur manusia, tempat kerja, dan tata kerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa birokrasi pemerintahan juga

merupakan alat atau instrumen pemerintah dalam melaksanakan proses pemerintahan dan pembangunan serta pembinaan masyarakat (Osborne, 1996).

Dari penjelasan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa birokrasi dapat diartikan sebagai struktur yang dapat dipandang sebagai organisasi yang ideal dimana selanjutnya di dalam struktur tersebut terdapat posisi jabatan, adanya aturan-aturan pelaksanaan tugas fungsional, dan adanya personel yang secara teknis memenuhi syarat yang diperkerjakan atas dasar karier, dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan.

Definisi pemerintah dalam arti luas yaitu menunjuk kepada seluruh aparatur Negara atau alat-alat perlengkapan Negara sebagai satu kesatuan yang melaksanakan tugas, fungsi, dan kekuasaan Negara dibidang eksekutif, legislative, dan yudikatif, sedangkan pemerintah dalam arti

sempit yaitu menunjuk kepada aparatur Negara atau alat perlengkapan Negara yang melaksanakan tugas, fungsi, dan kekuasaan Negara dibidang eksekutif (Haerah, 2007).

Santoso (1993), mengemukakan bahwa, "Birokrasi di Indonesia ada kecenderungan berkembang kearah "parkinsonian", dimana terjadinya proses pertumbuhan jumlah personil dan pemekaran struktur dalam birokrasi secara tidak terkendali".

Pemekaran yang terjadi bukan karena tuntutan fungsi, tetapi semata-mata untuk memenuhi tuntutan struktur. Disamping itu, terdapat pula kecenderungann terjadinya birokrasi "orwellian" yakni proses pertumbuhan kekuasaan birokrasi atas masyarakat, sehingga kehidupan masyarakat menjadi dikendalikan oleh birokrasi. Akibatnya, birokrasi Indonesia semakin membesar (big bureaucracy) dan cenderung tidak efektif dan tidak efesien.

Pada kondisi yang demikian, sangat sulit diharapkan birokrasi siap dan mampu melaksanakan kewenangan-kewenangan barunya secara optimal.

Birokrasi dengan berbagai peran yang dimilikinya memiliki posisi yang strategis guna meningkatkan kesejahteraan, keamanan, dan keadilan rakyat. Birokrasi dan masyarakat mempunyai hubungan yang filosofis yaitu birokrasi merupakan bagian dari rakyat yang mempunyai hubungan sistemik, organik, fungsional dan ideal. Ini berarti birokrasi dalam menjalankan hubungannya harus memperhatikan kepentingan rakyat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme birokrasi pemerintahan adalah hal-hal yang berkaitan dengan kepandaian khusus untuk menjalankan sistem yang menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan serta menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik dan memproduksi jasa

publik berdasarkan aturan dan kebijakan yang kesemuanya itu mempertimbangkan aspek kondisi lingkungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persyaratan dan prosedur dalam pembuatan akta kelahiran masih kurang sederhana bagi sebagian masyarakat. Formulir permohonan pembuatan akta kelahiran terdapat beberapa data yang harus ditulis berulang kali, serta ukuran huruf dalam formulir terbilang kecil dan beberapa data harus di konversi kedalam kode, hal ini tentu saja menyulitkan bagi pemohon yang berpendidikan rendah dan pemohon yang berusia lanjut.

Dalam pembuatan akta kelahiran sendiri tergolong lumayan mudah. Kecuali bagi masyarakat yang bermasalah terhadap pembuatan akta kelahiran anaknya, misalnya akta nikahnya tidak ada karena alasan ekonomi maupun karena ketidaktahuan, keterbatasan akses terutama di daerah-daerah pelosok

ataupun pernikahan-pernikahan zaman dulu yang belum mengenal akta nikah. Hal inilah yang biasanya menjadi penghambat dalam pembuatan akta kelahiran.

Setiap pegawai memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga tidak ada saling melemparkan tanggung jawab antar sesama pegawai, namun masyarakat masih kurang mengerti tentang tugas dan fungsi pegawai itu sendiri, dari hasil pengamatan penulis hal ini dikarenakan di ruang pelayanan tidak terdapat loket yang jelas dimana kita harus mengurus akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, kartu keluarga dan lain sebagainya, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengurus akta kelahiran.

Pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan

masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dari masyarakat. Disamping itu, masih banyak terjadi pengurusan akta kelahiran yang tidak ditangani oleh petugas pelayanan akta kelahiran, namun kepengurusannya masih banyak yang melalui perantara.

Dalam kepengurusan akta kelahiran tidak dikenakan biaya (gratis), walaupun ada itu tergantung dari keikhlasan masyarakat yang memberikan, tidak ada batasan harga yang ditetapkan. Dalam pengamatan penulis di lapangan tentang penggratisan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil masih kurang jelas, dimana tidak ada terpampang dengan jelas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, sehingga masih banyak masyarakat tidak tahu kalau pembuatan akta kelahiran itu tidak dipungut biaya (gratis).

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan sudah berusaha untuk menyelesaikannya sesuai apa yang dijanjikan, namun dalam pembuatan akta kelahiran sering terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak terduga sehingga pelayanan yang dijanjikan ke masyarakat tidak sesuai, misalnya dalam kesalahan penulisan nama, kerusakan komputer, dan tidak adanya pegawai yang berwenang di tempat.

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam hal keramahan dan kesopanan sudah sangat baik. Terbukti dalam memberikan pelayanan dan berbicara kepada masyarakat sudah memperlihatkan sikap sopan santun dan ramah, dengan menanyakan apa keperluan dari masyarakat dan membantu apa bila terjadi kesulitan dan ketidakjelasan dalam hal kepengurusan surat.

Keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran sudah cukup baik, dimana sudah ada pihak keamanan dan penjaga yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Kenyamanan masyarakat yang membuat akta kelahiran sudah cukup memadai, dimana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah tersedia ruang tunggu yang cukup serta WC dan tempat istirahat yang terjaga kebersihannya.

Akuntabilitas atau pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di nilai sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat di lihat dari adanya peranan peraturan perundang-undangan dalam ketentuan-ketentuan pembuatan akta kelahiran serta adanya sanksi-sanksi yang di atur oleh undang-undang apabila ada yang tidak sesuai dengan prosedur yang

berlaku, walaupun masih banyak masyarakat yang belum memahami hal tersebut.

Pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dari masyarakat, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Dari temuan peneliti di lapangan masih banyak terjadi ketidakadilan dalam pelayanan akta kelahiran terhadap golongan masyarakat miskin. Disamping itu, masih banyak terjadi pengurusan akta kelahiran yang tidak ditangani oleh petugas pelayanan akta kelahiran, namun kepengurusannya masih banyak yang melalui perantara.

Dalam kepengurusan akta kelahiran tidak dikenakan biaya, tetapi yang peneliti temukan di lapangan masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa kepengurusan akta kelahiran membutuhkan biaya yang besar. Masyarakat masih banyak yang tidak mengerti tentang proses dan pembuatan akta kelahiran dan yang terlambat dalam kepengurusan akta kelahiran bagi anak mereka dan menggunakan jasa calo dalam kepengurusan akta kelahiran, dan biayanyapun menjadi berlipat-lipat ganda.

Pada dasarnya waktu maksimal untuk menyelesaikan akta kelahiran adalah 5 (lima) hari kerja, tetapi seringkali terjadi pembuatan akta kelahiran terlambat diselesaikan. Padahal pegawai telah menjanjikan pemohon untuk datang mengambil akta kelahirannya pada hari tertentu tapi seringkali tidak dapat menepati atau menyelesaikannya tepat waktu, akibatnya masyarakat menjadi

kecewa dan rugi dalam hal biaya, tenaga, dan waktu karena harus kembali lagi di lain waktu. Keterlambatan waktu pembuatan akta kelahiran tersebut disebabkan adanya sesuatu hal misalnya keterlambatan petugas, kesalahan pemasukan data dan lain sebagainya sehingga waktu yang dibutuhkan melebihi jangka waktu. Selain itu ketidaktepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga disebabkan kurang disiplinnya pegawai terhadap tugas yang dibebankan, seringnya mengulur-ulur waktu dan lain sebagainya.

Petugas pelayanan publik masih kurang optimal dalam menjalankan kewajiban sebagai pelayan masyarakat, terutama dalam memberikan penjelasan dan penyuluhan tentang pentingnya akta kelahiran bagi masyarakat. Pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang prosedur yang harus dijalani dalam membuat akta kelahiran. Hal ini menunjukkan adanya

sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar yang harus dijalani dalam mendapatkan layanan pemerintah, khususnya dalam pembuatan akta kelahiran.

KESIMPULAN

Bagi masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang yang berpendidikan tinggi dan mengerti tentang proses pembuatan akta kelahiran sudah merasakan puas dengan pelayanan akta kelahiran yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Sedangkan bagi sebagian besar masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang yang berpendidikan rendah dan tidak mengerti dengan prosedur dan persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran masih merasa kurang puas, karena proses dalam membuat akta kelahiran prosedurnya di anggap berbelit-belit, sehingga masyarakat merasa enggan untuk mengurus sendiri dan lebih memilih mempergunakan jasa orang lain dalam mengurus akta kelahiran yang memiliki akses kedekatan dengan birokrasi pelayanan akta kelahiran.

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah cukup baik, tetapi masih belum maksimal. Sehingga belum dapat memenuhi harapan dari sebagian masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Masih banyak masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang yang bermasalah terhadap pembuatan akta kelahiran anaknya, misalnya akta nikahnya tidak ada karena alasan ekonomi maupun karena ketidaktahuan, keterbatasan akses ataupun pernikahan-pernikahan zaman dulu yang belum mengenal akta nikah. Hal inilah yang banyak menjadi penghambat dalam pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat Desa Gudang Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kencana, Syafiie dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta,. Jakarta
- Kotler, Philip, 2000, Marketing Management. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc. New Jersey.
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Osborne, David & Peter Plastrik, 2000. Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha. Jakarta: PPM.
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta.
- Suparman, O., & Saloko, A. (2017). Pengantar ilmu hukum. Bandung: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Nusantara (UNINUS).
- Suprpto. 1998. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI". Tesis, Universitas Gajah Mada
- Widodo, Joko, 2001, Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah, InsanCendikia, Surabaya.