

Analisis Birokrasi Pelayanan Publik Pembuatan Akte Kelahiran Pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru

MAYARNI

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Telp/Fax (0761) 63277

Abstract: *The service was a duty that must be done by a official government as a society officer. Kantor pelayanan terpadu (kpt) in pekanbaru city is was built for giving public services that has good quality, fast service beuracracy and cheap. This article try to explain about the public service in making birth certificate and analyze the barrier sectors at Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) in pekanbaru city. This article shows that the public services at Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) in pekanbaru is not good enough. It can be known from the unfinished birth certificate in time exactly, unconvienience situation because of the unsure time and unfriendly officer in serving.*

Keywords: *Government Beuracracy and Public Services*

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah merupakan perwujudan dan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dan mempunyai hubungan yang erat dengan desentralisasi. Mengenai ini, Mahfud menyatakan bahwa desentralisasi adalah merupakan penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur mengurus daerah mulai dari kebijakan, perencanaan, sampai pada implementasi dan pembiayaan dalam rangka demokrasi. Sedangkan otonomi adalah wewenang yang dimiliki daerah untuk mengurus rumah tangga sendiri dalam rangka desentralisasi.

Sesuai dengan kewenangan yang diberikan, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi-inovasi birokrasi yang bertujuan untuk memberi pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (*costumer satisfaction*), sebab hakekat dari penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk lebih meningkatkan kesejahteraan terhadap masyarakatnya.

Di lain pihak bahwa tuntutan masyarakat terhadap perbaikan birokrasi pelayanan oleh aparat pemerintah. Kondisi tersebut tentu-

nya harus pula direspon dengan baik oleh kalangan aparat pemerintah, dengan mengarahkan segala kemampuan yang ada melalui upaya peningkatan kinerjanya, perbaikan sistem dan prosedur, peningkatan profesionalisme birokrasi, perbaikan mental dan moral aparatnya, peningkatan budaya kerja sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi.

Upaya-upaya penyempurnaan birokrasi pelayanan publik, sesungguhnya telah lama dimulai seperti ditemui dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektikan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsai dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Namun upaya-upaya tersebut dalam pelaksanaan ditemui kenyataan bahwa belum memenuhi harapan, karena mutu pelayanan aparat pemerintah masih tetap rendah, tidak produktif, berbelit-belit, tidak ekonomis dan lain-lain. Oleh karena itu upaya-upaya perbaikan mutu pelayanan publik terus dilakukan, melalui birokrasi pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terbuka.

Upaya dan langkah-langkah yang diambil dalam meningkatkan pelayanan publik, telah pula dilakukan melalui revisi terhadap keputusan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1996 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dengan lahirnya Keputusan Menteri Perberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/Menpan/7/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdaya-gunaan Aparatur Negara (MENPAN) tersebut diatas dimaksudkan untuk dijadikan acuan seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Sedangkan tujuannya adalah untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik memberi maupun penerima pelayanan.

Sementara itu pola yang digunakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dapat salah satunya adalah pelayanan terpadu yang terbagi dalam dua bentuk yaitu:

a) Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap dilakukan pada satu tempat/lokasi yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan melayani melalui beberapa pintu.

b) Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola ini dimaksudkan dengan pemberian pelayanan umum pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Berkaitan dengan pemahaman-pemahaman yang dipaparkan tersebut dan dikaitkan dengan pola penyelenggaraan pelayanan umum, Pemerintah Kota Pekanbaru telah pula merubah sistem pelayanan dari pelayanan parsial menjadi pelayanan terpadu melalui pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu dengan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu ini diharapkan Pemerintah Kota Pekanbaru dapat mewujudkan visi dan misi pembangunan Kota Pekanbaru dan juga merupakan langkah nyata dari penjabaran Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Provinsi sebagai Daerah Otonom.

Tujuan Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktifitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif.

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) kota Pekanbaru melayani 32 jenis perizinan dan salah satu diantaranya adalah pengurusan pembuatan akte kelahiran. Dasar hukum pembuatan akte kelahiran tersebut adalah Perda Kota Pekanbaru No. 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk, serta Instruksi Walikota Pekanbaru No. 503 Tahun 2000.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru, pengurusan akte kelahiran semakin hari semakin meningkat, sehingga pelayanan terhadap masyarakat untuk pengurusan pembuatan akte kelahiran ini perlu ditingkatkan agar lebih baik dan lebih profesional. Gambaran tentang pengurusan akte kelahiran ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.
**Jumlah Pengurusan Akte Kelahiran
Pada KPT Kota Pekanbaru
Tahun 2005 -Tahun 2006**

No	Jenis Akte Kelahiran	2005	2006	Naik `%,
1	Akte kelahiran terlamhat	14.010	18.700	33,50
2	Akte kelahiran umum	2.117	2.961	39,90
3 4	Akte kelahiran dispensasi	2.931	1.766	(39,80)
4	Akte kelahiran EC umum	528	719	36,20
5	Akte kelahiran EC terlambat	71	77	8,50
Jumlah		19.663	24.223	23,20

Sumber : KPT Kota Pekanbaru, 2007

Dari data di atas menunjukkan bahwa pengurusan akte kelahiran semakin meningkat, artinya bahwa masyarakat semakin menyadari pentingnya mengurus akte kelahiran, walaupun tidak sebanding dengan jumlah penduduk menurut angka kelahiran yang jauh lebih meningkat. Namun dari data di atas terdapat penurunan pengurusan akte kelahiran dispensasi yang cukup signifikan, yaitu sebesar 39, 80 %.

Dalam pengurusan akte kelahiran sudah ditetapkan prosedur pengurusan, namun masih banyak berbagai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pengurusan akte kelahiran ini diantaranya adalah:

1. Masih banyak adanya keterlambatan pengurusan akte kelahiran. berdasarkan survey awal yang dilakukan terhadap masyarakat yang sedang mengurus akte kelahiran, mengatakan bahwa “tidak tepat waktu” sering terjadi.
2. Masih banyak terjadi kesalahan prosedur yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Diperoleh informasi dari beberapa orang yang sedang mengurus akte kelahiran, bahwa petugas kurang terampil terhadap pelayanan dalam menjelaskan berbagai persyaratan, yang kemudian memberikan dampak terhadap pengurusan persyaratan menjadi tidak efektif dan efisien.

3. Kadangkala berkas-berkas persyaratan hilang. Informasi yang diperoleh, menyatakan bahwa berkas persyaratan yang sudah disampaikan pemohon dinyatakan tidak ada/hilang, sehingga terpaksa pemohon melengkapi kembali persyaratan.
4. Di sisi lain, informasi yang diperoleh dari petugas pelayanan pengurusan akte kelahiran ini, menyatakan bahwa kesulitan yang sedang dihadapi justru karena masyarakat tidak paham tentang prosedur pengurusan, sehingga pelayanan yang diberikan terkesan menyulitkan dan berbelit-belit.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana birokrasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru dan faktor-faktor apa yang mempengaruhinya. Sedangkan tujuan untuk menjelaskan gambaran dan menganalisa birokrasi pelayanan publik pembuatan akte kelahiran pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru. Serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab yang menjadi kendala dalam birokrasi pelayanan publik pembuatan akte kelahiran pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru.

Terdapat sejumlah perbedaan karakter antara birokrasi pemerintah dengan perusahaan swasta, yang mempengaruhi perilaku keduanya. Perbedaan pertama dilihat dari dimensi kelembagaan. Keberadaan sebuah instansi pemerintah diatur oleh Undang-undang, keputusan presiden, peraturan daerah, dan peraturan perundangan lainnya. Ini jelas berbeda dengan instansi bisnis, yang pembentukannya didasarkan atas kesepakatan diantara para pendiri dan pemegang saham. Perbedaan ini memiliki implikasi yang sangat besar terhadap kemampuan keduanya dalam merespon perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan. (Agus Dwiyanto, 370: 2005).

Karena dibentuk atas dasar peraturan perundangan yang proses perubahannya tidak mudah dan sederhana, lembaga pemerintah sering tidak dapat merespon dengan cepat perubahan yang terjadi dalam lingkungannya.

Peraturan perundangan merupakan produk sebuah proses politik yang kompleks seperti melibatkan *stakeholders* dengan kepentingan yang seringkali saling bertentangan satu sama lain. Mengubah peraturan perundangan seringkali sulit dilakukan karena memerlukan konsensus politik yang tidak mudah diperoleh. Akibatnya, suatu instansi pemerintah yang keberadaan dan operasionalnya diatur suatu peraturan perundangan sering mengalami kesulitan dalam merespon perubahan yang terjadi dengan cepat.

Agus Dwiyanto (2005) berpendapat bahwa: misi birokrasi pemerintah sering tidak dirumuskan dengan jelas, berdimensi banyak dan tidak mudah diintegrasikan. Karena memiliki misi yang sering kabur dan ambigu, maka birokrasi pemerintah cenderung mengembangkan fungsi dan kegiatan yang sangat luas sehingga pada akhirnya justru semakin kehilangan fokus. Kekaburan misi ini kadangkala dimanfaatkan untuk mengembangkan kegiatan yang tidak sesuai dengan misi utama birokrasi demi memenuhi kepentingan birokrasi dan para pejabatnya.

Para pejabat birokrasi pemerintah sering berusaha memperluas misi agar kekuasaan dan akses mereka terhadap anggaran menjadi semakin besar. Dengan memperluas cakupan kegiatan yang dilakukan, maka satu satuan birokrasi dapat memperluas kekuasaan dan sekaligus juga, aksesnya terhadap anggaran. Karena itu tidak mengherankan kalau banyak birokrasi pemerintah di Indonesia memiliki banyak kegiatan di luar misi utamanya. Apalagi ketika alokasi anggaran tidak didasarkan pada kinerja dan penilaian kinerja tidak berdasarkan *output* dan capaian hasil yang terkait dengan misi utama, tetapi sebaliknya lebih banyak berdasarkan atas input dan volume kegiatan, maka insentif untuk memperluas misi secara negatif menjadi semakin besar.

Kecenderungan seperti ini bukan hanya membuat birokrasi pemerintah tidak dapat memusatkan perhatian pada tugas pokoknya tetapi juga membuat birokrasi cenderung

menjadi semakin gemuk. Dengan demikian, dampak yang lebih luas dapat diperkirakan dengan mudah, seperti terjadi tumpang tindih kegiatan.

Sangat disadari, bahwa kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu strategis karena memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi maupun politik. Dalam kehidupan ekonomi, selain adanya kepastian hukum dan keamanan nasional, sumberdaya manusia yang berkualitas yang diikuti dengan perbaikan kinerja birokrasi dapat memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan dalam krisis ekonomi. Dengan demikian, maka faktor yang sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu negara adalah pada manusianya atau pada sumberdaya manusianya (Suparmoko, 2002: 106). Sedangkan dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Agus Dwiyanto, 2002: 50).

Pelayanan berarti memberikan jasa kepada orang lain sesuai dengan apa yang dibutuhkannya. Moenir (1992) mengatakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Senada dengan hal itu Abraham Faggidae (2003) mengatakan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah gabungan unsur-unsur manajemen, kepemimpinan, kualitas, perilaku, sarana pelayanan untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan di atas secara jelas membedakan kualitas pelayanan jasa dengan kualitas pelayanan produk meskipun antara keduanya merupakan alat pemenuh kebutuhan manusia. Sebagai suatu produk, pelayanan jasa tidak dapat diukur, ditimbang dan diuji karena tidak kasat mata dan tidak bisa diraba. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari

proses interaksi yang terjadi antara si pemberi layanan dengan pelanggannya, apakah layanan yang diberikan sesuai dengan harapannya.

Sesuai dengan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan selalu berfokus pada kepuasan pelanggan (*customer focused quality*). Artinya apabila terdapat kesesuaian antara harapan dengan kinerja maka pelanggan akan puas, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan apabila sesuai dengan harapannya pelanggan akan puas atau melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Sebagaimana dikemukakan oleh Philip Kotler (2002: 42), kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui kepuasan (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapan di kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) perbandingan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*), ketidaksesuaian antara kedua hal tersebut merupakan kesenjangan.

Sebagai kerangka acuan penulisan dan kebutuhan akan analisis, maka ada beberapa konsep dan kajian dalam penelitian ini. Guna mengukur kualitas layanan, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam *Delivering Quality Service* (1990: 367) terdapat 5 (lima) dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
- c. *Assurance* (jaminan), aspek ini meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas ke-

ramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberi keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanam kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

- d. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- e. *Tangibles* (fasilitas fisik), dimensi ini meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

Berdasarkan teori yang disampaikan di atas, maka dalam penulisan tesis untuk menganalisa birokrasi pelayanan publik digunakan teori yang disampaikan Freddy Rangkuti, Bahwa analisa birokrasi pelayanan publik dapat ditinjau dari dua kelompok, yaitu:

1. Menganalisa birokrasi pelayanan publik yang bersumber pada pelanggan. Dalam hal ini adalah dari sisi penerima pelayanan/pemohon.
2. Menganalisa birokrasi pelayanan publik yang bersumber dari penyedia jasa, yaitu para petugas pelayanan.

Dari dua kelompok di atas, akan dianalisa dan diambil kesimpulan tentang bagaimana birokrasi pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, yakni sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota

Pekanbaru, dengan alasan karena KPT merupakan satu-satunya Unit Kerja yang melayani perizinan dan non perizinan bagi masyarakat, yang dilaksanakan secara terpadu berdasarkan pelimpahan wewenang yang diberikan oleh Walikota. Adapun jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 3 % yakni 60 orang pelanggan/pemohon, dengan alasan jumlah persentase tersebut dapat mewakili masyarakat pemohon. Untuk menggali informasi dari petugas pelayanan akte kelahiran dilakukan dengan metode sensus, yakni terdapat 6 orang karyawan atau petugas pelayanan untuk mengurus akte kelahiran, dan sensus karyawan tersebut merupakan informan dalam penelitian ini. Sedangkan *key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru.

HASIL

1. Birokrasi Pelayanan Publik yang Diselenggarakan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru

Dalam penelitian yang dilaksanakan diperoleh hasil tanggapan dari responden yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tanggapan yang diberikan responden berdasarkan indikator penelitian yang disesuaikan permasalahan penelitian.

a) *Reliability*

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dari hasil penelitian melalui sub indikator ketepatan waktu pelayanan, hampir semua responden bahwa mereka tidak bisa menyimpang dari aturan yang ada, sehingga semua responden menyatakan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan yakni 3-21 hari. Namun ada responden yang menyatakan apabila terjadi penyimpangan waktu itu terjadi karena tidak lengkapnya persyaratan yang masih diurus oleh publik, sehingga para petugas pelayanan harus menunggu publik untuk melengkapinya. Selain

itu, karena pengurusan dan penyelesaian dilakukan oleh Dinas Kependudukan, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama. Kemudian dari sub indikator ketepatan biaya pengurusan akte kelahiran tergantung dari kelahiran anak. Biaya pengurusan akte kelahiran berkisar Rp. 10.000-50.000.

b) *Responsiveness*

Responsiveness adalah respon atau kesiapan petugas dalam membantu publik dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dari hasil temuan diungkapkan bahwa petugas telah memberikan penjelasan secara terperinci tentang prosedur pembuatan akte kelahiran. Dimana petugas berusaha memberikan informasi yang selengkap-lengkapinya terhadap pelayanan pembuatan akte kelahiran.

c) *Assurance*

Assurance adalah kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan publik terhadap tugas pelayanan. Dari hasil penelitian ditemukan adanya berkas pemohon yang hilang atau tercecer, sehingga pemohon harus mengulang mengulang kembali dokumen tersebut. Temuan lainnya adalah ketidaktepatan para petugas pada saat mengecek persyaratan, sehingga setelah beberapa waktu ternyata terdapat kesalahan. Lalu pemohon harus menunggu kembali dan waktu menjadi panjang.

d) *Emphaty*

Emphaty adalah perhatian secara individual yang diberikan organisasi kepada publik, seperti kemudahan menghubungi organisasi, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan publik dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan publik. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa sikap yang

ditunjukkan dalam memberikan pelayanan sopan, ramah dan harus dengan penuh kesabaran. Hal lainnya yang ditemukan interaksi antara petugas dan publik mampu berkomunikasi dengan dua arah yang terjalin dalam pengurusan akte kelahiran. Berdasarkan hasil wawancara juga terlihat bahwa petugas pelayanan sudah berusaha untuk sabar menghadapi publik, walaupun kadangkala kesal dalam menghadapi publik yang kurang sopan, mereka petugas juga berusaha tetap sopan dan tetap harus ramah, karena petugas menyadari bahwa bagian pelayanan dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik.

e) Tangibles

Tangibles adalah fasilitas fisik yang disediakan dalam proses pemberian pelayanan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, gedung pelayanan dan sebagainya. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa penyediaan fasilitas fisik pelayanan yang diberikan sudah cukup nyaman, karena ruangan sudah tidak panas lagi dan tidak kotor. Sebab didalam ruang pelayanan sudah dipasang AC, walaupun terkadang antrian pelayanan yang cukup panjang dapat mengakibatkan ruangan menjadi panas. Sedangkan fasilitas fisik lainnya seperti penyediaan air minum didalam ruang tunggu pelayanan masih belum tersedia. Karena anggaran yang diperuntukkan bagi pemenuhan fasilitas tersebut tidak ada di dalam anggaran.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Birokrasi Pelayanan Publik

Dari hasil penelitian ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi birokrasi pelayanan publik, yaitu:

1. Deregulasi dan debirokratisasi dalam pelayanan publik, ditemukan masih terjadi birokratisasi yang panjang dalam pengurusan pelayanan.
2. Profesionalisma pejabat pelayanan publik, ditemukan masih banyak petugas pelayanan yang belum profesionalisme. Artinya masih banyak ketergantungan petugas

pelayanan kepada pemimpinnya, sehingga sulit untuk memangkas birokrasi yang panjang dalam pelayanan.

3. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada petugas pelayanan, ditemukan bahwa tidak pernah ada penghargaan yang diberikan kepada petugas, sehingga petugas pelayanan kurang termotivasi dalam melaksanakan tugas pelayanan. Selain itu juga sanksi kurang diterapkan kepada petugas pelayanan yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta berdasarkan analisa birokrasi pelayanan publik pembuatan akte kelahiran, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Birokrasi Pelayanan Publik Pembuatan Akte Kelahiran di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru, ditinjau dari pelanggan/pemohon diperoleh hasil bahwa para responden menyatakan pengurusan akte kelahiran sering terlambat waktu, yakni tidak sesuai dengan waktu yang telah digariskan dalam aturan.
2. Birokrasi Pelayanan Publik Pembuatan Akte Kelahiran di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru, ditinjau dari petugas pelayanan diperoleh hasil dari deskripsi *reability* kemampuan para petugas cukup memadai, telah sesuai dengan aturan yang digariskan, terutama masalah biaya. Sedangkan untuk pengurusan memakan waktu yang melebihi dari aturan yang digariskan disebabkan oleh karena prosesnya menyerahkan kepada instansi terkait (Dinas Kependudukan).
3. Kendala yang dihadapi dalam Pembuatan Akte Kelahiran yaitu deregulasi dan debirokratisasi dalam pelayanan publik. Dalam pengurusan akte kelahiran, dirasakan kurang efektif, yakni masih terjadi birokrasi yang cukup panjang.

DAFTAR RUJUKAN

- Adil Khan and Meier, 2000., *Birokrasi dalam Pemerintahan.*, Bumi Aksara., Jakarta.
- Albrow Martin., 1989., *Birokrasi.*, PT. Tiara Wacana., Yogyakarta.
- Dwiyanto Agus., 2005., *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik.*, UGM Press., Yogyakarta.
-, 2002., *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.*, PSKK UGM., Yogyakarta.
- Kurniawan Agung., 2005., *Transformasi Pelayanan Publik.*, Pembaharuan., Yogyakarta.
- Saefullah Ha., 1997., *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik.*, Fisip Unpad Press., Bandung.
- Sinambela Lijan Poltak., 2006., *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi.*, Grafika Offset., Jakarta.