

Prosedur Pelayanan Publik (Studi Kasus Penanganan Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran di Desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru)

¹Yanti Abas, ²Abdurrahman Pakaya, ³Tri Susanti Lamangida

¹Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo

²Program Studi Administrasi Universitas Negeri Gorontalo ³Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Provinsi Gorontalo 9600, Indonesia

Email : yantiabas@gmail.com

Abstract

This research is conducted in Modelidu Office end aimed at investigating the procedure of public service in that office.the result shows that (1) the procedure in composing certificate of birth including proposing the certificate end providing the formulir.then,the proposing process by the society is good enough end not complicated,the monitoring process is running very well,the registration book is filled very good.(2) the factors that influence are from that people in society who are not parcitipated actively and their awareness is not good enough in composing certificate of birth.The Factors that support the system are the clear policy.the service is done by procedures in that office.

Keywords: Procedure of Public Service, certificate of Birth

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di kantor desa Modelidu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan publik di Kantor desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Prosedur penanganan pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran di kantor desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo mencakup: a) pengajuan permohonan akta kelahiran dan Pemberian formulir permohonan oleh petugas pelayanan. Pengajuan permohonan oleh masyarakat sebenarnya dalam pengajuannya tidak susah dan tidak berbelit-belit. b) Pemeriksaan berkas oleh petugas pelayanan. Pemeriksaan berkas tidak ada masalah, petugas telah melaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada yakni mengecek satu persatu kelengkapan persyaratan mulai dari surat kelahiran, kartu keluarga, ktp, ijazah. c) Pengisian buku register dan buku ekspedisi. Proses pengisian buku registrasi dan buku ekspedisi, petugas tidak mengalami masalah. d) Penyusunan surat permohonan yang ditandatangani oleh kepala desa . Penyusunan surat pengantar permohonan pembuatan pengantar akta kelahiran tidak ada masalah. 2) faktor penghambat yang banyak dihadapi oleh petugas adalah dari masyarakat itu sendiri yang kurang partisipasi dalam kesadaran untuk melengkapi persyaratan dalam pembuatan Pengantar akta kelahiran. factor pendukung dalam prosedur pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran yakni adanya hukum yang jelas, petugas yang menangani sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan di Desa

Kata Kunci : Prosedur Pelayanan Publik, Pengantar Akta Kelahiran

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan juga sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administrasi seperti pelayanan public serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Dalam rangka pemenuhan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan Akta Kelahiran tersebut maka diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Salah satu pelayanan administrasi kependudukan adalah penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran sangat penting fungsinya yakni sebagai identitas warga Negara. Apabila banyak anak tidak memiliki identitas yang terdaftar atau diakui Negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas. Banyak kasus perdagangan anak, mempekerjakan anak dibawah umur serta kasus lainnya yang melibatkan anak. Pentingnya akta kelahiran juga tertuang dalam Undang-Undang No 35 Tahun 2014 sebagai perubahan atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak, dalam pasal 27 ayat 1 dan 2 tercantum bahwa "identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya. identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di tuangkan dalam akta kelahiran. Setiap orang tua wajib memenuhi hak anak atas kepemilikan akta kelahiran karena akta kelahiran merupakan bentuk pengakuan Negara dan bukti hukum bahwa seseorang itu ada.

Tidak dibayangkan apabila seorang individu tidak memiliki akta kelahiran,

maka orang tersebut tidak dapat dengan lancar menjalankan proses kehidupannya karena terkendala tidak adanya dokumen akta kelahiran. Di samping itu tanpa kepemilikan akta kelahiran maka akan berdampak negatif terhadap keberlangsungan hidup individu di kemudian hari, misalnya dalam pelayanan pendidikan dan kesehatan. akta kelahiran bersifat universal karena hal ini terkait dengan pengakuan Negara atas status kependudukan seseorang. Pentingnya mencatat identitas atau kelahiran warga adalah untuk melindungi warga. Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak didukung dengan kesadaran masyarakat. hal ini terbukti dengan banyaknya akta kelahiran yang terlambat.

Pada umumnya, segala bentuk pengelolaan dan penyajian informasi data kependudukan tersebut penting keberadaannya, mengingat sebagai warga Negara yang baik dan tertib hukum kita harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Manfaat yang paling kita rasakan apabila kita menaati apa yang telah ditetapkan yakni kita sebagai warga Negara Indonesia selain dilegalkan kebenarannya juga dilindungi hukum dimana pun berada. Manfaat tersebut secara langsung dirasakan salah satunya dan yang paling utama adalah bagi kepemilikan akta kelahiran.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di kantor desa Modelidu diperoleh permasalahan terkait prosedur pembuatan pengantar akta kelahiran yakni: masih ada masyarakat yang belum mengetahui rangkaian prosedur pembuatan akta kelahiran sehingga pemerintah Desa tidak bisa mengeluarkan surat pengantar akta kelahiran, kurangnya kepemilikan persyaratan untuk pembuatan akta

kelahiran (tidak adanya buku nikah orangtua), Kurangnya kehadiran masyarakat pada sosialisasi yang diadakan oleh pemerintah desa tentang persyaratan perolehan pengantar akta kelahiran.

Dari pemaparan hasil observasi peneliti, dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di desa Modelidu sendiri mengenai pembuatan pengantar akta kelahiran masih ada sebagian warga yang tidak mau mengurus sendiri dengan alasan tidak mengetahui persyaratannya dan sibuk dengan pekerjaan masing-masing. Selain itu masyarakat cenderung malas untuk mengurus proses penerbitannya, karena masyarakat tidak ingin repot dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Padahal jika dikaji sebenarnya prosedur pengurusan pengantar akta kelahiran tidaklah sulit, jika persyaratan sudah lengkap maka pemerintah Desa langsung menerbitkan surat pengantar akta kelahiran, dan si pemohon akan langsung membawa berkasnya ke dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo untuk bisa memperoleh pelayanan akta kelahiran. Karena jika berkas yang di bawa oleh si pemohon lengkap serta di sertai dengan pengantar dari kepala Desa maka proses pengurusan akta kelahiran di dinas catatan sipil mudah dan cepat, tapi sering terjadi masyarakat langsung datang ke dinas catatan sipil tanpa membawa berkas yang lengkap sehingga akibatnya masyarakat itu sendiri yang repot, harus pulang kembali ke kantor Desa untuk minta pengantar dan melengkapi berkas pengurusan akta kelahiran.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti melakukan penelitian mengenai Prosedur Pelayanan Publik di Kantor Desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru

Kabupaten Gorontalo (Studi Kasus Penanganan Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Akta Kelahiran di Desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru)

Adapun yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana prosedur penanganan pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran di kantor desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo, dan faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam prosedur penanganan pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran di kantor desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis prosedur penanganan pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran dan untuk mengetahui serta menganalisis faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam prosedur penanganan pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran di kantor desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif di mana peneliti ingin menekankan kepada pengungkapan makna dan proses dengan sumber data langsung atau studi kasus. Jenis penelitian ini adalah studi kasus Penanganan Pelayanan Pembuatan Pengantar Akta Kelahiran Di desa Modelidu. Jenis penelitian ini adalah studi kasus yang bersifat survey yaitu penelitian yang dilakukan dalam bentuk penyelidikan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penelitian kualitatif dengan paradigma naturalistik, datanya di kumpulkan peneliti sendiri. Peneliti menjadi instrumen utama yang terjun ke lapangan serta berusaha mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Untuk lebih jelasnya prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

4. Dokumentasi

Pada penggunaan teknik ini peneliti bermaksud untuk memperoleh data berupa dokumen seperti peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya

5. Observasi

Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung tentang objek yang akan diteliti.

6. Wawancara

Teknik ini diadakan untuk mengadakan wawancara secara langsung, dengan masyarakat serta aparatur Negara yang bekerja di Kantor Desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo serta masyarakat Desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi

Desa Modelidu merupakan desa yang sebagian besar wilayahnya didominasi oleh pegunungan yang mempunyai tingkat kemiringan wilayah yang cukup curam. Sebelum berdiri sebagai desa sendiri, Desa Modelidu merupakan bagian dari Desa Ulapato B. Secara historis asal mula Desa Modelidu berawal dari lahirnya Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Nomor 18 Tahun 2002 tentang Pembentukan Desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo.

Desa Modelidu menjadi desa yang otonom pada tanggal 17 Desember Tahun 2003. Jumlah penduduk sebanyak 912 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 223 KK. Asal mula nama Desa Modelidu berasal dari nama sebuah Dusun sebelum desa dimekarkan. Modelidu berasal dari kata "Delidu" (dalam bahasa Gorontalo) yang mempunyai arti pohon yang mempunyai akar besar dan tinggi serta lobangnya membentuk variasi seperti sebuah dinding rumah yang bisa di jadikan tempat berteduh.

Desa Modelidu memiliki luas \pm 4022 Ha terbagi dalam dua dusun yaitu Dusun I Jati, dan Dusun II Olihitengah. Tahun 2015 Jumlah penduduk 537 Jiwa dan 140 KK. Keadaan Topografi didominasi oleh kemiringan 40° – 80° dengan jenis tanah yang sering mengalami longsor sedangkan kondisi dan struktur utama geologi adalah patahan yang berpotensi menimbulkan gerakan tektonik sehingga menyebabkan rawan bencana alam seperti gempa bumi, dan tanah longsor ketinggian 135 M dari permukaan laut dengan 0068,161 LU dan 123,06091 BT. Letak wilayah Desa Modelidu memanjang dari utara ke selatan yang terbagi atas 2 (Dua) wilayah Dusun.

Hasil Penelitian

Prosedur Penangan Pelayanan Pembuatan Pengantar Akta Kelahiran di Kantor Desa Modelidu

Berdasarkan hasil wawancara mengenai prosedur penanganan pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran di kantor desa Modelidu terdapat beberapa tahapan yakni sebagai berikut:

Untuk Pengajuan permohonan Pengantar Akta Kelahiran Pemberian formulir permohonan oleh petugas pelayanan, dijelaskan bahwa langkah awal yang dilakukan pemohon adalah membawa persyaratan yang telah ditetapkan. Persyaratan tersebut antara lain: Surat kelahiran, Fotocopy kartu tanda penduduk orangtua, Fotocopy kartu keluarga, Fotocopy buku nikah orangtua, Fotocopy kartu tanda penduduk dua orang saksi pelapor, Surat pernyataan dari orangtua, Fotocopy ijazah bagi yang sudah lulus sekolah, Mengisi blanko/ formulir laporan kelahiran. Hal diatas juga dipaparkan melalui hasil wawancara dengan kepala desa Modelidu yang berinisial SN dimana menerangkan bahwa:

Pada saat masyarakat mengajukan pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran, masyarakat harus datang ke kantor desa Modelidu dengan membawa syarat-syarat seperti surat kelahiran, fotocopy kartu tanda penduduk orangtua, jika usia di atas 17 Tahun menggunakan KTP sendiri, fotocopy kartu keluarga, fotocopy buku nikah orangtua, fotocopy kartu tanda penduduk dua orang saksi pelapor, surat pernyataan dari orangtua, fotocopy ijazah bagi yang sudah lulus sekolah.

Apa yang disampaikan oleh para petugas mengenai proses pengajuan permohonan pengantar akta kelahiran

hampir sama dengan yang diungkapkan oleh masyarakat yang berinisial NU dimana mengungkapkan bahwa:

Untuk prosedur dan persyaratan pengantar akta kelahiran ini menurut saya mudah saja dilakukan dan tidak berbelit-belit apalagi sekarang pengurusannya tidak dikenakan biaya atau gratis.

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh hasil wawancara dengan masyarakat yang berinisial MH dimana menjelaskan bahwa:

Untuk proses pengajuan permohonan prosesnya sangatlah mudah, masyarakat hanya membawa persyaratannya dan mengikuti prosedurnya.

Berdasarkan pendapat dari beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa dalam pengajuan permohonan dan pelengkapan persyaratan mudah dilakukan dan tidak berbelit-belit serta tidak dikenakan biaya.

Selanjutnya untuk tahap pemeriksaan berkas oleh petugas pelayanan, setelah pemohon mengajukan permohonan dan telah memenuhi persyaratan untuk pembuatan akta kelahiran, pemohon dapat menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan. Pemeriksaan berkas ini sangat penting untuk mengetahui apakah semua persyaratan sudah dilengkapi oleh pemohon. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru dimana menjelaskan bahwa:

Petugas memeriksa seluruh berkas persyaratan yang dibawa oleh pemohon. Dan diperiksa hari itu juga. Dan apabila persyaratannya telah lengkap maka dilanjutkan pada proses selanjutnya namun apabila tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada masyarakat.

Hal senada juga dikemukakan oleh salah seorang pegawai pemerintah desa yang berinisial KM dimana mengungkapkan bahwa:

Setelah masyarakat telah melengkapi persyaratannya, petugas akan kembali memeriksanya. Pemeriksaan disesuaikan dengan persyaratan yang tercantum dalam blanko pembuatan akta kelahiran. Jika tidak lengkap dikembalikan kepada masyarakat.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang berinisial RY dimana menjelaskan bahwa:

Pemeriksaan berkas persyaratan dilakukan oleh petugas pelayanan pada saat pengajuan permohonan. Apabila dalam pemeriksaan berkas tersebut terdapat perbedaan nama dan alamat maka berkas persyaratan dikembalikan kembali kepada masyarakat (wawancara, 3-10-2016).

Berdasarkan ketiga penjelasan diatas didalam pemeriksaan berkas akta kelahiran semua persyaratan untuk pengajuan permohonan akta kelahiran harus lengkap. Misalnya nama yang ada di ijazah harus sesuai dengan yang ada didalam KTP, KK, serta surat nikah. Jika salah satunya berbeda maka berkas tersebut ditolak dan dikembalikan kepada pemohon pada hari itu juga. Hasil wawancara dengan beberapa informan maka peneliti menyimpulkan bahwa pemeriksaan berkas tidak ada masalah, petugas telah melaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada yakni mengecek satu persatu kelengkapan persyaratan mulai dari surat kelahiran, kartu keluarga, ktp, ijazah. Namun pada saat pemeriksaan berkas petugas masih saja menemukan masyarakat yang salah dalam persyaratan.

Untuk tahap selanjutnya yakni pengisian buku register dan buku

ekspedisi, dimana tahapan ini merupakan bagian dari salah satu prosedur pembuatan kat kelahiran. Untuk pengisian ini dilakukan oleh petugas pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara dengan petugas pelayanan yang berinisial AD dimana menjelaskan bahwa:

Setelah dicek dan diverifikasi berkasnya, maka petugas memasukan data dalam komputer selanjutnya mengeluarkan surat pengantar yang sudah di tanda tangani oleh Kepala Desa dan mengisi biodata pemohon kedalam buku register dan buku ekspedisi Tujuannya adalah untuk diberikan nomor register dan diteruskan pada proses selanjutnya.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh kepala desa Modelidu yang berinisial SN dimana mengungkapkan bahwa:

Setelah proses pemeriksaan berkas oleh petugas pelayanan, proses selanjutnya adalah pengisian buku registrasi dan buku ekspedisi oleh petugas pelayanan. Dalam pengisian ini petugas meminta kepada masyarakat apakah biodata yang diisi sudah sesuai. Dan apabila telah sesuai maka petugas akan memberikan nomor registrasi pada permohonan tersebut.

Hal ini juga senada dengan yang disampaikan oleh salah seorang masyarakat dimana menyatakan bahwa:

Setelah bekas dinyatakan lengkap maka tahap selanjutnya adalah pengisian buku registrasi dan buku ekspedisi. Pengisian ini dilakukan dengan melihat NIK yang ada di kartu keluarga yang kemudian diberikan nomor registrasi.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan peneliti menyimpulkan bahwa dalam proses pengisian buku registrasi dan buku ekspedisi, petugas tidak mengalami masalah. Hanya jika terjadi pemadaman listrik, petugas mengalami

kesulitan untuk memproses pembuatan akta kelahiran pada tahapan selanjutnya.

Fase selanjutnya ialah penyusunan surat permohonan yang ditandatangani oleh kepala Desa. Petugas menyusun surat permohonan yang ditandatangani oleh kepala desa Modelidu dan selanjutnya diserahkan kembali kepada pemohon untuk diteruskan ke kantor kecamatan. Sebagaimana hasil wawancara dengan petugas pelayanan yang berinisial AD yang menjelaskan bahwa:

Setelah mengisi buku ekspedisi dan buku registrasi, tahapan selanjutnya adalah menyusun surat pengantar permohonan pembuatan akta kelahiran yang sudah ditandatangani oleh kepala desa Modelidu. Serta melampirkan berkas persyaratannya

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh kepala desa Modelidu dimana menyatakan bahwa

Saya menandatangani surat pengantar permohonan pembuatan akta kelahiran. Jika surat tersebut telah saya tandatangi maka petugas mengembalikannya kepada pemohon yang selanjutnya pemohon dapat meneruskannya dinas Catatan Sipil serta didampingi oleh petugas PPKBD yang telah di SK kan oleh kepala desa sekaligus untuk mendampingi masyarakat yang membutuhkan pendampingan untuk mengurus akta kelahiran di catatan sipil.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang berinisial NU dimana menjelaskan bahwa:

Surat permohonan dibuat oleh petugas setelah petugas mengisi buku registrasi dan buku ekspedisi. Penyusunan surat pengantar permohonan pembuatan akta kelahiran dilakukan saat itu juga dan ditandatangani oleh kepala desa. Namun jika kepala desa ataupun sekdes tidak berada ditempat proses selanjutnya menjadi tertunda (wawancara, 3-10-2016).

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang berinisial MH dimana menyatakan bahwa:

Sebenarnya proses penyusunan surat pengantar permohonan pembuatan akta kelahiran sangatlah cepat, namun kendala yang sering terjadi apabila kepala desa yang menandatangani surat tersebut berhalangan hadir, dan sekdes pun tidak berada di kantor maka penandatanganan surat dilakukan esok harinya. (wawancara, 3-10-2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan maka peneliti menyimpulkan bahwa penyusunan surat pengantar permohonan pembuatan akta kelahiran tidak ada masalah. Proses penandatanganan ini merupakan salah satu tahapan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dimaksudkan agar surat pengantar permohonan akta kelahiran yang dibuat adalah sah dan memiliki kekuatan hukum sebagai legitimasi dari yang bersangkutan.

Faktor penghambat dan pendukung dalam prosedur penanganan pelayanan pembuatan Pengantar akta kelahiran di kantor desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo.

Dalam prosedur pembuatan akta kelahiran di kantor desa Modelidu tidak selamanya berjalan dengan lancar. Dalam prosedurnya terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pembuatan akta kelahiran. Hambatan yang sering ditemui adalah jika blanko permohonannya habis dan petugas yang membuat blanko permohonan tersebut berhalangan hadir. Sehingga tahapan proses selanjutnya tidak dapat dilaksanakan. Masalah pemadaman listrik memang menjadi penghambat pelaksanaan proses pembuatan akta kelahiran. Karena jika pemadaman itu terjadi petugas tidak dapat membuat surat

pengantar permohonan akta kelahiran. Dan ini berarti masyarakat harus sabar menanti penyelesaian permohonan ini hingga listriknya kembali menyala. Selanjutnya masalah diatas factor penghambat juga terjadi karena minimnya kesadaran masyarakat untuk melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Petugas sudah memberitahu persyaratannya seperti itu tapi masyarakat tetap tidak mengerti. Bahkan ada yang sampai marah-marah padahal masih ada yang salah dalam kelengkapan berkasnya.

Selain kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kelengkapan persyaratan, factor penghambat lainnya adalah kurangnya informasi masyarakat terhadap persyaratan pembuatan akta kelahiran dari petugas pelayanan, begitupun jika petugas pelayanan terlambat datang maka pelayanan pengantar akta kelahiran mengalami hambatan.

Faktor penghambat lainnya adalah pada saat pengajuan permohonan, masyarakat tidak membawa buku nikah dan kartu keluarga. Masyarakat yang tidak membawa buku nikah dan kartu keluarga sangat sulit untuk mengisi formulir permohonan, karena dalam pengisian permohonan harus mencantumkan persyaratan buku nikah dan kartu keluarga. Proses penanganan memang tetap bisa ditindak lanjuti akan tetapi bisa membutuhkan waktu yang lama. Apabila dalam persyaratan tidak dilengkapi dengan buku nikah dan kartu keluarga maka proses pembuatan akta kelahiran menjadi lambat, Karena pemohon mesti mengurus dulu buku nikah dan kartu keluarga setelah itu bisa mengurus akata kelahiran.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa factor penghambat yang banyak dihadapi oleh petugas adalah disamping dari dari masyarakat itu

sendirimenyangkut berkas yang tidak lengkap, juga dari petugas pelayanan yang terkadang datang terlambat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan mengalami hambatan.

Selanjutnya factor pendukung adalah Faktor pendukungnya yakni undang-undang nomor 24 tahun 2013, masyarakat harus buat akta kelahiran. Selain itu standar operasional pelayanan pembuatan akta kelahiran menjadi pendukung berhasilnya penanganan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Selain itu faktor pendukung lainnya adalah adanya dasar hokum yang jelas serta SOP yang dibuat oleh pihak pemerintah desa sehingga memudahkan petugas pelayanan melaksanakan penanganan pelayanan pembuatan akta kelahiran

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung dalam prosedur pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran yakni adanya hukum yang jelas, petugas yang menangani sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Desa, yakni peraturan Desa Modelidu Nomor 04 Tahun 2015 tentang penetapan Standar Oporasional Prosedur (SOP).di samping itu petugas sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik, sesuai standar sop yang ada, hal itu karena petugas pelayanan sudah terikat kontrak kinerja dengan kepala desa mengenai pelayanan Kependudukan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. pembuatan Pengantar akta kelahiran di kantor desa Modelidu Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo

mencakup: 1) pengajuan permohonan akta kelahiran dan Pemberian formulir permohonan oleh petugas pelayanan. Pengajuan permohonan oleh masyarakat sebenarnya dalam pengajuannya tidak susah dan tidak berbelit-belit. Persyaratannya sudah jelas yakni tertera didalam blanko pengajuan permohonan akta kelahiran walaupun masih ada beberapa masyarakat yang belum paham dalam pengajuan permohonan tersebut. 2) Pemeriksaan berkas oleh petugas pelayanan. Pemeriksaan berkas tidak ada masalah, petugas telah melaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada yakni mengecek satu persatu kelengkapan persyaratan mulai dari surat kelahiran, kartu keluarga, ktp, ijazah. Namun pada saat pemeriksaan berkas petugas masih saja menemukan masyarakat yang salah dalam persyaratan ataupun persyaratannya belum lengkap. 3) Pengisian buku register dan buku ekspedisi. Proses pengisian buku registrasi dan buku ekspedisi, petugas tidak mengalami masalah. Hanya jika terjadi pemadaman listrik, petugas mengalami kesulitan untuk memproses pembuatan pengantar akta kelahiran pada tahapan selanjutnya, 4) Penyusunan surat permohonan yang ditandatangani oleh kepala desa . Penyusunan surat pengantar permohonan pembuatan akta kelahiran tidak ada masalah. Proses penandatanganan ini merupakan salah satu tahapan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dimaksudkan agar surat pengantar permohonan akta kelahiran yang dibuat adalah sah dan memiliki kekuatan hukum sebagai legitimasi dari yang bersangkutan

2. Faktor penghambat yang banyak dihadapi dalam prosedur penanganan pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah disiplin petugas yang kurang baik dan minimnya kesadran masyarakat untuk melengkapi persyaratan dalam pembuatan pengantar akta kelahiran, serta factor pendukung dalam prosedur pelayanan pembuatan pengantar akta kelahiran yakni adanya hukum yang jelas, petugas yang menangani sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan(Perdes Nomor 04 Tahun 2015 tentang penetapan standar operasional Prosedur)

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, penulis menyarankan :

1. Disarankan kepada Pemerintah Desa untuk lebih meningkatkan disiplin kerja serta lebih mengutamakan kepentingan publik dari pada kepentingan pribadi atau golongan.
2. Perlu di perjelas kembali mengenai persyaratan yang ada dalam blanko/formulir pembuatan akta
3. Alur ataupun Prosedur yang telah ditetapkan oleh kantor desa Modelidu hendaknya terus disosialisasikan kepada masyarakat secara menyeluruh agar masyarakat lebih memahami prosedur pembuatan akta kelahiran.
4. Sebaiknya disediakan alat pembangkit listrik cadangan agar ketika listriknnya padam tidak akan mengganggu prosedur pembuatan pengantar akta kelahiran di kantor desa Modelidu kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Firhad, Syarifudin Butolo. (2010) dengan Judul Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pengelola Data Elektronik Dan Perpustakaan Kota Gorontalo. Skripsi. Tidak Dipublikasikan. Universitas Negeri Gorontalo
- Intruksi Presiden No 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- Keputusan MENPAN No.Kep/58 M.PAN/1/2002 Tentang *Efektivitas Pelayanan Publik*
- Keputusan MENPAN No.Kep/25M.PAN/2/2004 *Kebijakan Publik Tentang Pelayanan Publik*
- Lukman, Sampara. (1998). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moenir, H.A. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution, S. (2000). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pamudji. (2009). *Administrasi Negara*. Jakarta; Bina Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta
- Undan-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Bandung : Fokus Media
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Wijana, I Dewa Putu. (2002). *Manajemen dana Pensiun*. Jakarta: Rineka Cipta