

Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Pembuatan Akta Kelahiran

Dalek Dasilva¹ Hendry Andry²

¹²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
e-mail: dalekdasilva@student.uir.ac.id

Abstract

Civil registration services, particularly birth certificate issuance, are essential public services provided by the state. However, various technical and social obstacles are still found in practice. This study aims to examine the quality of birth certificate services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Pekanbaru City and identify the inhibiting factors. This research uses a descriptive qualitative approach with in-depth interview techniques. Informants include five service users and three officials from Disdukcapil: the Head of Civil Registration Services, the Head of Population Information Management, and one service staff member. Data were collected through observation, documentation, and interviews, and analyzed using the interactive model of Miles and Huberman. The results show that service quality is measured through four indicators: convenience, fairness, equal treatment, and transparency with honesty. In general, services follow procedures, but inconsistencies in information, limited technological infrastructure in peripheral areas, and lack of public understanding of procedures persist. The main inhibiting factors are unprepared documents, limited staff availability, and mismatched public expectations regarding service time. These findings highlight the need for strengthened communication, improved staff training, and service approaches that are responsive to community conditions.

Key Words : service quality, birth certificate, Disdukcapil, Pekanbaru, public service

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan akta kelahiran, merupakan bentuk pelayanan dasar negara kepada warga. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan baik dari sisi teknis maupun sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam. Informan terdiri dari lima masyarakat pengguna layanan dan tiga pejabat Disdukcapil: Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan satu staf pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui empat indikator: kemudahan, kewajaran, perlakuan setara, serta transparansi dan kejujuran. Secara umum, pelayanan berjalan sesuai prosedur, namun masih ditemukan ketidakkonsistenan informasi, keterbatasan teknologi di wilayah pinggiran, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur. Faktor penghambat utama adalah ketidaksiapan dokumen, keterbatasan petugas, dan ketidaksesuaian persepsi masyarakat terhadap estimasi waktu layanan. Temuan ini menunjukkan pentingnya penguatan komunikasi, pelatihan petugas, dan pendekatan layanan yang responsif terhadap kondisi masyarakat.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, akta kelahiran, Disdukcapil, Pekanbaru, pelayanan publik.

Pendahuluan

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas sebagai wujud konkret dari pelaksanaan fungsi negara dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan efisiensi birokrasi, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Pelayanan publik yang berkualitas mengacu pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipatif, yang harus diterapkan secara konsisten di setiap lini pemerintahan (Hamim, Vianda, & Pitaloka, 2020).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial adalah administrasi kependudukan, khususnya pencatatan kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang membuktikan eksistensi hukum seseorang sejak lahir dan menjadi dasar penting dalam memperoleh hak-hak sipil lainnya seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan hukum (Hidayat, 2013). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak pada pasal 5 dan 27 menyatakan bahwa setiap anak berhak atas identitas, termasuk akta kelahiran, sebagai bentuk perlindungan atas status hukum mereka di mata negara.

Ketiadaan akta kelahiran dapat berimplikasi serius terhadap masa depan anak. Tanpa dokumen tersebut, seseorang berisiko menghadapi hambatan administratif dan hukum dalam memperoleh pendidikan formal, jaminan sosial, maupun pengakuan kewarganegaraan. Oleh karena itu, pencatatan kelahiran merupakan pelayanan publik yang tidak bisa diabaikan dan harus dipenuhi oleh setiap pemerintah daerah sebagai bagian dari komitmen terhadap hak asasi manusia (Susanto, 2020).

Di Indonesia, pencatatan sipil termasuk akta kelahiran dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang tersebar di setiap kabupaten dan kota. Layanan ini harus tersedia secara adil dan merata bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai persoalan yang menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran, termasuk di Kota Pekanbaru (Fadhillah, Kanjana, & Karimah, 2024).

Di Kota Pekanbaru, Disdukcapil memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pencatatan kelahiran. Meski berbagai inovasi telah diluncurkan, seperti program Kado Camer, namun masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memperoleh akta kelahiran karena keterbatasan informasi, kesalahan data, dan kurangnya pendampingan dalam proses pengurusan (Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024). Permasalahan ini menimbulkan pertanyaan besar mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang sebenarnya diberikan oleh instansi tersebut.

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi penting untuk memastikan apakah pelayanan publik yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat. Salah satu pendekatan yang umum digunakan adalah model Servqual dari Parasuraman yang mengukur lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini mampu menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan dirasakan oleh pengguna jasa secara menyeluruh (Solomon, 2018).

Dimensi tangibles mencakup kondisi fisik pelayanan seperti fasilitas, sarana prasarana, dan tampilan petugas. Dimensi reliability menyangkut kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten. Responsiveness merujuk pada kemauan dan kecepatan petugas dalam membantu pemohon. Assurance berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan

masyarakat. Terakhir, empathy menggambarkan sejauh mana petugas memahami dan peduli terhadap kebutuhan individu pemohon (Parasuraman dalam Solomon, 2018).

Dalam konteks Disdukcapil Pekanbaru, dimensi-dimensi ini layak untuk dianalisis karena keluhan yang sering muncul berasal dari semua aspek tersebut. Misalnya, ketersediaan tempat pelayanan yang terbatas, petugas yang tidak ramah, hingga sistem digital yang tidak optimal dalam mendukung kecepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap praktik pelayanan yang berlangsung saat ini (Rahman, 2023).

Kritik terhadap pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan bebas dari praktik birokrasi yang menyulitkan. Pemerintah dituntut untuk bertransformasi dari pola pelayanan konvensional ke pola pelayanan berbasis teknologi yang lebih responsif dan terintegrasi (Hadjon, 2015; Budiman, 2015).

Namun, keberhasilan transformasi pelayanan sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur yang mendukung. SDM yang tidak terlatih atau kurang profesional akan tetap menjadi kendala meskipun sistem telah digital. Di sisi lain, masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan daring juga memerlukan edukasi dan pendampingan agar tidak tertinggal dalam mengakses haknya (Anggraini & Satriardi, 2016). Dalam hal ini, pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil akhir berupa dokumen yang diterbitkan, melainkan juga dari prosesnya. Proses yang transparan, mudah dipahami, dan partisipatif akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik, maka legitimasi terhadap pemerintah pun akan meningkat (Siagian, 2018).

Meskipun upaya reformasi birokrasi terus digalakkan, praktik di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak layanan publik yang belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima. Keluhan yang muncul bukan hanya pada aspek teknis tetapi juga etis, seperti sikap petugas, proses yang berbelit-belit, dan informasi yang tidak jelas. Hal ini menjadi cerminan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara holistik (Gafar, 2013). Evaluasi pelayanan publik yang bersifat partisipatif, dengan melibatkan pengguna layanan sebagai subjek evaluasi, merupakan pendekatan yang relevan dalam konteks demokratisasi pelayanan publik. Persepsi dan pengalaman langsung dari masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kinerja instansi pelayanan, termasuk dalam hal pembuatan akta kelahiran (Hidayat, 2013).

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pelayanan Disdukcapil di berbagai daerah di Indonesia masih belum optimal, baik dari segi waktu pelayanan, kepastian hukum, maupun kepuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya gap antara harapan dan realitas pelayanan, yang perlu dijawab melalui kebijakan berbasis evaluasi yang objektif dan terukur (Hidayati, Hidayat, & Arfan, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan pendekatan Servqual. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi dimensi pelayanan yang ideal serta mengidentifikasi kendala-kendala utama yang dihadapi baik oleh masyarakat maupun oleh pihak pemberi layanan. Secara praktis,

hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan strategis bagi peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan di masa depan, serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik.

Tinjauan Pustaka

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama efektivitas birokrasi dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup penyampaian jasa secara teknis, tetapi juga bagaimana layanan tersebut diterima, dirasakan, dan dinilai oleh masyarakat. Zeithaml dan Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi atas layanan yang diterima (Solomon, 2018). Perbedaan tersebut dapat mengakibatkan kepuasan atau ketidakpuasan, tergantung sejauh mana pelayanan publik menjawab kebutuhan masyarakat secara konkret.

Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kejelasan sistem, sikap petugas, serta efektivitas dalam komunikasi dan pelaksanaan pelayanan. Ia menekankan pentingnya penciptaan nilai melalui pelayanan yang akuntabel, mudah dijangkau, dan bebas diskriminasi. Kualitas pelayanan publik yang ideal adalah yang mampu memberi kepastian, memberikan perlakuan yang adil kepada semua kalangan, serta mencerminkan etika pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan, bukan kekuasaan.

Menurut Andry (2017), kualitas pelayanan dalam konteks administrasi kependudukan melibatkan persepsi masyarakat atas kecepatan layanan, transparansi prosedur, dan perlakuan petugas terhadap masyarakat. Kualitas ini harus diukur secara objektif melalui indikator yang relevan, agar dapat diketahui apakah pelayanan publik sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau masih terdapat kesenjangan. Ia juga menyoroti bahwa pelayanan yang tidak adil, tidak jujur, dan berbelit-belit akan menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap lembaga negara.

Berdasarkan konsep dari Andry (2017), penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan yang meliputi:

1. Kemudahan pelayanan: waktu penyelesaian layanan; ketersediaan informasi prosedur; pengurangan waktu tunggu.
2. Kewajaran pelayanan: tingkat kepuasan terhadap layanan bebas diskriminasi; keluhan terkait perlakuan tidak adil.
3. Perlakuan setara: konsistensi penanganan seluruh pemohon; kesetaraan penerapan kebijakan.
4. Transparansi dan kejujuran: keterbukaan proses dan hambatan; kejelasan komunikasi antara petugas dan masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Menurut Moleong (2017:11), pendekatan kualitatif lebih menekankan pada makna, proses, dan pemahaman atas realitas sosial yang terjadi di lapangan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik triangulasi, yaitu gabungan dari observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap delapan

informan yang terdiri dari tiga pejabat internal Disdukcapil dan lima masyarakat pengguna layanan. Informan dipilih secara purposive dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pemahaman atau pengalaman langsung terhadap proses pelayanan administrasi yang diteliti (Sugiyono, 2019:80). Lokasi penelitian ditetapkan di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru dengan waktu pelaksanaan antara Oktober hingga Desember 2024, mempertimbangkan relevansi dan intensitas aktivitas pelayanan pada periode tersebut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dan pengamatan langsung terhadap interaksi pelayanan di lapangan. Sedangkan data sekunder berupa dokumen pendukung seperti laporan internal, pedoman pelayanan, peraturan, dan statistik layanan yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2019:402–406). Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Moleong, 2017:248). Seluruh proses analisis dilakukan secara sistematis untuk menangkap makna yang terkandung dalam praktik pelayanan serta memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, metode, dan waktu, agar hasil penelitian memiliki kredibilitas dan ketepatan dalam merepresentasikan realitas sosial yang terjadi di lokasi penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan akta kelahiran menjadi salah satu bentuk layanan dasar yang sangat penting karena menyangkut hak identitas hukum seseorang sebagai warga negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran harus dilaksanakan secara profesional, adil, terbuka, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru sebagai instansi pelaksana memiliki tanggung jawab strategis dalam menjamin terselenggaranya pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran, baik dari sudut pandang penyedia layanan maupun dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Keempat indikator ini menjadi acuan dalam menggali data dari para informan yang telah ditentukan, baik dari internal Disdukcapil maupun masyarakat, guna mengetahui bagaimana implementasi prinsip-prinsip kualitas pelayanan diterapkan dalam praktik. Temuan dari masing-masing indikator akan dipaparkan dan dianalisis lebih lanjut pada bagian berikutnya.

Kemudahan dalam Pengurusan Kepentingan dengan Pelayanan yang Cepat

Kemudahan dalam pengurusan administrasi merupakan aspek mendasar dari kualitas pelayanan publik. Dalam konteks pembuatan akta kelahiran, kemudahan yang dimaksud mencakup kejelasan alur prosedur, kelengkapan informasi, serta kecepatan waktu dalam menyelesaikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan adanya perbaikan dalam sistem pelayanan, terutama setelah penerapan sistem antrian digital dan layanan daring. Namun, persepsi terhadap kemudahan ini masih

dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat terhadap teknologi dan kejelasan informasi di awal pengurusan.

Salah satu informan masyarakat, seorang ibu rumah tangga dengan inisial M1, menyatakan bahwa proses yang ia jalani cukup cepat karena sebelumnya telah mencari informasi melalui internet dan bertanya ke petugas. Ia mengatakan, *"Waktu itu saya pakai aplikasi Kado Camer, jadi nggak perlu lama-lama nunggu di kantor. Tinggal isi dari rumah, nanti tinggal ambil akta. Cuma ya harus paham dulu caranya."* (13/05/2025). Pernyataan ini menunjukkan bahwa bagi masyarakat yang memahami sistem daring, kemudahan layanan benar-benar dirasakan.

Sebaliknya, informan masyarakat M2, seorang buruh harian, mengalami kendala karena ketidaktahuannya terhadap prosedur awal. Ia menyampaikan, *"Saya kira tinggal bawa surat lahir aja, ternyata harus ada fotokopi KK juga. Jadi bolak-balik. Untung petugasnya sabar."* (13/05/2025). Hal ini mencerminkan bahwa meskipun pelayanan cepat, jika informasi awal tidak diterima secara lengkap oleh masyarakat, maka kemudahan menjadi semu. Kompleksitas teknis yang seharusnya dihindari, justru muncul dari kurangnya sosialisasi.

Pihak internal Disdukcapil juga mengakui bahwa proses digitalisasi belum merata dirasakan. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menjelaskan, *"Kami dorong masyarakat untuk gunakan Kado Camer, tapi tetap kami sediakan jalur manual, terutama bagi lansia atau masyarakat pinggiran yang belum terbiasa."* (13/05/2025). Kebijakan ini menunjukkan adanya kesadaran institusional akan disparitas digital dan pentingnya inklusivitas layanan.

Dalam hal waktu penyelesaian dokumen, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa akta bisa selesai sesuai estimasi. Informan M3, seorang pekerja swasta, berkata, *"Saya urus akta anak saya selesai dalam 5 hari. Nggak sampai seminggu, sesuai yang dibilang petugas."* (13/05/2025). Namun, ada pula masyarakat yang merasa waktu terlalu lama karena tidak dijelaskan bahwa hari kerja tidak termasuk Sabtu-Minggu. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang transparan mengenai estimasi waktu pelayanan.

Masalah kecepatan pelayanan juga tidak terlepas dari ketersediaan petugas dan antrean yang padat. Informan M4, seorang driver online, mengeluhkan, *"Saya datang pagi, tapi sudah ramai. Antre panjang. Petugasnya sedikit. Jadi lama juga nunggu meski prosesnya katanya sebentar."* (13/05/2025). Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan juga dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia dan pengelolaan jadwal pelayanan.

Dari sisi efisiensi proses, sistem antrean digital seperti yang terdapat dalam aplikasi Kado Camer dinilai membantu mengurangi waktu tunggu di tempat. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyebutkan, *"Dengan sistem daring, rata-rata masyarakat hanya datang sekali untuk ambil dokumen. Itu efisien. Tapi memang perlu edukasi terus biar makin banyak yang pakai."* (13/05/2025). Edukasi menjadi kata kunci dalam pemanfaatan teknologi agar kemudahan tidak hanya dinikmati oleh segelintir golongan.

Namun, tidak semua wilayah di Kota Pekanbaru memiliki akses yang sama terhadap teknologi. Informan M5, seorang petani dari wilayah pinggiran, mengaku, *"Saya nggak punya HP android, jadi tetap harus datang langsung. Untung dibantu sama staf kelurahan dulu."* (13/05/2025). Realitas ini menegaskan perlunya keberlanjutan pelayanan manual serta kolaborasi lintas unit seperti kelurahan untuk menjembatani kesenjangan akses.

Sebagian masyarakat juga menyoroti kurangnya petunjuk visual di lokasi layanan. Informan M6, seorang ibu muda, mengatakan, *"Saya lihat papan informasi kurang jelas. Banyak yang tanya ke satpam dulu. Harusnya ada alur jelas biar langsung ngerti."* (13/05/2025). Hal ini

mengindikasikan bahwa selain digitalisasi, Disdukcapil perlu memperkuat aspek fisik pelayanan dengan media informasi yang mudah dimengerti semua kalangan.

Berdasarkan seluruh temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan pelayanan diukur tidak hanya dari kecepatan teknis, tetapi juga dari ketersediaan informasi, kejelasan komunikasi, serta kesesuaian antara prosedur daring dan luring. Untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar mudah, dibutuhkan sinergi antara penguatan sistem, edukasi publik, dan peningkatan kapasitas petugas di lapangan. Maka, indikator “kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat” sudah relatif terimplementasi, tetapi belum merata secara substantif.

Memperoleh Pelayanan Secara Wajar

Prinsip kewajaran dalam pelayanan publik menuntut adanya perlakuan yang adil tanpa diskriminasi terhadap latar belakang sosial, ekonomi, atau pendidikan masyarakat. Pada praktiknya, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah menetapkan standar prosedur operasional (SOP) yang menjamin perlakuan nondiskriminatif, namun implementasi di lapangan menunjukkan masih adanya ketidakkonsistenan dalam sikap petugas yang memengaruhi persepsi keadilan pengguna layanan.

Sebagian masyarakat memang menyampaikan pengalaman yang positif dan merasa diperlakukan dengan sopan dan sesuai urutan antrean. Misalnya, informan M4 menyebut, *“Saya merasa sangat diperlakukan dengan baik. Semua sesuai antrean dan sopan.”* (13/05/2025). Namun, terdapat pula masyarakat dari latar belakang ekonomi rendah yang menyatakan mendapat perlakuan berbeda, seperti yang dikemukakan oleh M2, *“Yang dari kampung seperti saya kadang dipandang sebelah mata. Kalau bicara agak terbata-bata, petugasnya langsung tidak sabar.”* (13/05/2025).

Situasi ini menunjukkan bahwa ketidakwajaran pelayanan bukan semata hasil dari kebijakan formal yang diskriminatif, melainkan lebih disebabkan oleh kompetensi emosional petugas yang belum seragam. Ketimpangan ini bersumber dari lemahnya pembinaan etika pelayanan serta tidak adanya mekanisme umpan balik instan dari masyarakat yang bisa langsung ditindaklanjuti. Ketika petugas gagal menunjukkan empati dalam komunikasi dasar, masyarakat merasa dijauhkan dari haknya, sekalipun pelayanan administratif berjalan sesuai prosedur.

Hasil observasi juga menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara SOP tertulis dengan kenyataan praktik. Beberapa pemohon mengaku melihat individu yang datang lebih belakangan namun mendapat pelayanan lebih cepat karena dianggap akrab dengan petugas. Seperti pengakuan M1, *“Saya pernah lihat orang yang datang langsung dipanggil meskipun belum antre, sepertinya kenal dengan petugas.”* (13/05/2025). Hal ini menjadi sumber utama rasa ketidakadilan dan menurunkan kredibilitas institusi di mata publik.

Dari pihak internal, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa prinsip nondiskriminasi telah menjadi kebijakan dasar, *“Siapa pun yang datang, baik dari kota maupun desa, tetap dilayani sesuai urutan dan standar SOP tanpa memandang status.”* (13/05/2025). Meski demikian, pihak manajemen menyadari bahwa pengawasan internal masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memastikan bahwa semua petugas menghayati prinsip pelayanan yang setara.

Ketidakwajaran pelayanan yang dirasakan masyarakat juga dapat terjadi dalam bentuk verbal, seperti sindiran, gestur ketidaksabaran, atau minimnya inisiatif petugas

dalam membantu pemohon yang bingung. Hal-hal non-verbal ini sering kali luput dari evaluasi kinerja tetapi sangat memengaruhi persepsi publik. Oleh karena itu, petugas seharusnya tidak hanya menguasai prosedur administratif, tetapi juga dilatih untuk membangun interaksi inklusif yang menjunjung tinggi martabat pemohon.

Berdasarkan seluruh analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara struktural, prinsip kewajaran telah diakomodasi dalam kebijakan pelayanan Disdukcapil. Namun, ketidakkonsistenan pada level operasional menjadi tantangan utama. Persepsi masyarakat terhadap keadilan sangat bergantung pada interaksi langsung, bukan hanya pada hasil akhir berupa dokumen yang diterima.

Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan secara wajar perlu ditempuh melalui dua strategi: pertama, pelatihan intensif tentang etika pelayanan kepada seluruh petugas garis depan, dan kedua, penerapan sistem evaluasi berbasis umpan balik langsung dari masyarakat, seperti kotak saran digital yang real time. Dengan pendekatan ini, keadilan tidak hanya menjadi slogan institusi, tetapi juga pengalaman konkret yang dirasakan oleh seluruh pemohon tanpa kecuali.

Mendapatkan Perlakuan yang Sama dalam Tiap Pelayanan

Kesetaraan dalam pelayanan publik merupakan prinsip dasar dalam mewujudkan pelayanan yang berkeadilan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa meskipun prosedur pelayanan di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah diatur dalam sistem antrean digital dan standar operasional, namun dalam praktiknya masih terjadi ketidakseragaman dalam implementasi antarpetugas. Petugas yang berbeda dapat memberikan instruksi yang berbeda pula, bahkan terhadap jenis permohonan dan kelengkapan dokumen yang sama. Hal ini menimbulkan ketidakpastian administratif yang berdampak pada pengalaman pemohon, sebagaimana diungkapkan oleh informan M3: *"Saya tanya ke dua petugas, jawabannya beda. Satu bilang bisa pakai fotokopi buku nikah, yang satu lagi minta yang asli."* (13/05/2025).

Inkonsistensi ini bukan hanya soal perbedaan teknis, tetapi menyentuh aspek psikologis dan persepsi keadilan dari masyarakat. Ketika masyarakat menghadapi ketidakpastian dalam alur layanan, mereka cenderung menilai adanya ketimpangan perlakuan meski tidak secara eksplisit didiskriminasi. Informan M2, seorang buruh harian lepas, menyampaikan bahwa ia merasa "dipandang sebelah mata" karena berasal dari kampung. Meskipun tidak ditolak secara langsung, tetapi sikap petugas menciptakan kesan tidak dihargai.

Selain persoalan sikap, ketidaksamaan persepsi prosedur juga menjadi sumber ketidakesesuaian dalam pelayanan. Misalnya, pada kasus permohonan dengan dokumen yang dianggap lengkap oleh satu petugas, tetapi dinyatakan belum memenuhi syarat oleh petugas lain, menunjukkan tidak adanya panduan operasional yang dikuasai secara seragam oleh semua pelaksana layanan. Informan M1, pemohon dari wilayah pinggiran, menyatakan: *"Saya bawa surat lengkap, tapi katanya beda-beda terus tergantung siapa yang jaga."* (13/05/2025).

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyebutkan bahwa *"Tiap awal tahun, semua staf pelayanan wajib ikut refreshment training. Modul khusus tentang pelayanan disabilitas juga kami sediakan."* (13/05/2025). Meski menunjukkan adanya itikad pembaruan kompetensi, namun hasil pelatihan belum sepenuhnya bertransformasi dalam bentuk

pelayanan yang stabil dan konsisten. Faktor ini diperparah dengan adanya rotasi petugas yang tidak diimbangi dengan pembekalan prosedural yang sama kuat antar individu.

Peneliti menilai bahwa kesetaraan pelayanan bukan hanya soal tidak adanya diskriminasi, melainkan juga jaminan bahwa siapa pun pemohonnya, dengan kondisi yang sama, harus mendapatkan perlakuan yang identik dalam jalur pelayanan. Ketika prosedur tidak berjalan seragam, maka ketidakpastian administratif akan melahirkan persepsi ketidaksetaraan yang merusak kepercayaan publik terhadap institusi.

Sebagai langkah konkret, perlu dilakukan pembaruan SOP berbasis quick-reference yang tersedia di setiap meja pelayanan, disertai pelatihan yang tidak hanya mengulang teori, tetapi menyimulasikan penanganan kasus-kasus dengan variasi tipikal yang sering ditemui. Monitoring juga tidak bisa hanya mengandalkan aduan, melainkan harus aktif melalui rotasi pengawas harian atau sistem evaluasi silang.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Pekanbaru belum sepenuhnya berhasil menjamin perlakuan setara bagi seluruh masyarakat. Upaya formal sudah dilakukan, namun pelaksanaan teknis masih menghadirkan inkonsistensi antarpetugas. Oleh karena itu, standarisasi internal dan kultur pelayanan yang berbasis pada kejelasan prosedur serta empati kepada masyarakat harus dikuatkan sebagai prasyarat utama dari pelayanan yang adil dan setara.

Pelayanan yang Jujur dan Terus Terang

Transparansi dan kejujuran dalam pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam konteks pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru, transparansi diupayakan melalui berbagai sarana, seperti papan informasi prosedur, situs web resmi, dan sistem pelacakan dokumen berbasis nomor resi. Namun demikian, temuan lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan informasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat.

Banyak masyarakat, terutama mereka yang datang langsung ke kantor pelayanan, masih sangat bergantung pada komunikasi verbal dengan petugas. Ketika informasi tidak disampaikan secara proaktif atau dijelaskan dengan bahasa yang membumi, maka proses yang sebenarnya transparan akan tetap dianggap membingungkan. Salah seorang informan (M1, Ibu rumah tangga) menyatakan: *"Tidak dijelaskan langsung. Saya harus tanya-tanya dulu ke orang yang pernah urus. Di tempat pelayanan, saya bingung ke mana dulu."*

Keterbukaan informasi bukan hanya sekadar menempel prosedur di dinding atau menulis estimasi waktu di tanda terima. Dalam praktiknya, masyarakat lebih menghargai keterusterangan petugas dalam menjelaskan kendala, seperti sistem offline, overload permohonan, atau dokumen yang belum lengkap. Informan M3 (driver online) mengungkapkan: *"Kalau ada gangguan sistem atau syarat kurang lengkap, petugas cuma bilang 'belum bisa diproses', tapi nggak dijelaskan detil kenapa atau sampai kapan."* (13/05/2025).

Asumsi peneliti bahwa keberhasilan pelayanan bukan hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketersediaan sistem, tetapi oleh bagaimana ekspektasi masyarakat dikelola melalui komunikasi jujur. Ketika petugas menghindari menjawab pertanyaan atau memberikan jawaban menggantung seperti *"tunggu saja,"* maka hal tersebut merusak persepsi transparansi institusi, sekalipun data status dokumen tersedia secara digital.

Pihak Disdukcapil menyebutkan bahwa fitur pelacakan dokumen sudah aktif, namun kesenjangan literasi digital masyarakat menjadi tantangan tersendiri. Salah satu pejabat menyebut: *"Kami pakai fitur tracking berbasis nomor resi di aplikasi. Pemohon bisa cek status dokumen kapan saja."* (13/05/2025). Sayangnya, masyarakat belum sepenuhnya memahami cara mengakses atau membaca informasi tersebut dengan benar.

Kejujuran dalam pelayanan juga ditentukan oleh konsistensi informasi yang diberikan antarpetugas. Ketika informasi yang disampaikan tidak seragam, maka masyarakat mudah merasa dipermainkan. Dalam hal ini, keterbukaan tidak cukup bersifat sistemik, tetapi harus didukung oleh kapasitas komunikasi interpersonal yang empatik dan responsif dari tiap petugas. Petugas yang mampu menjelaskan hambatan dengan jujur dan realistis akan lebih dihargai ketimbang mereka yang bersikap defensif atau enggan berbicara. Keterusterangan seperti "proses pending karena verifikasi pusat" atau "berkas masih menunggu tanda tangan" adalah bentuk pelayanan yang lebih manusiawi dan menciptakan rasa dihargai bagi pemohon.

Transparansi yang ideal adalah ketika masyarakat tidak perlu bertanya untuk tahu, dan tidak perlu datang berkali-kali untuk memahami posisi dokumen mereka. Untuk itu, Disdukcapil perlu memperkuat pelatihan komunikasi petugas, menyederhanakan akses informasi, serta memperluas medium penyampaian informasi ke kanal yang lebih mudah diakses masyarakat non-digital.

Dengan demikian, indikator pelayanan yang jujur dan terus terang di Disdukcapil Kota Pekanbaru telah difasilitasi melalui sistem digital dan kebijakan prosedural, namun masih belum optimal dalam dimensi pengalaman riil masyarakat. Transparansi sejati menuntut kolaborasi antara sistem yang terbuka dan sikap petugas yang komunikatif, jujur, serta menjunjung tinggi hak masyarakat untuk mengetahui status dan kendala layanan mereka.

Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari tantangan struktural dan kultural yang memengaruhi efektivitas implementasinya. Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat lima faktor utama yang menghambat proses pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru, yakni ketidaksiapan dokumen pemohon, kurangnya pemahaman prosedural oleh masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, jumlah petugas yang tidak mencukupi, serta ketidaksesuaian ekspektasi masyarakat terhadap estimasi waktu pelayanan.

Ketidaksiapan dokumen menjadi hambatan paling awal dan mendasar. Banyak pemohon yang datang tanpa kelengkapan administrasi seperti surat keterangan lahir resmi, KTP yang terbaca dengan jelas, atau akta nikah yang telah dilegalisasi. Meskipun informasi telah tersedia melalui media sosial dan papan pengumuman, fakta di lapangan menunjukkan ketidaksesuaian antara informasi yang disosialisasikan dengan pemahaman masyarakat. Kepala Bidang Pelayanan menyampaikan bahwa "kami sering temukan kasus berkas tidak lengkap, bahkan ada yang hanya bawa fotokopi saja tanpa dokumen aslinya".

Kurangnya pemahaman terhadap alur prosedural juga menjadi penghambat signifikan. Masyarakat dari wilayah pinggiran atau yang memiliki literasi administrasi rendah cenderung tidak memahami alur birokrasi yang harus ditempuh, sehingga kerap kali

harus kembali karena kesalahan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang digunakan oleh Disdukcapil belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adaptif.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi di sejumlah wilayah Pekanbaru menyebabkan pelayanan berbasis digital seperti sistem antrean daring tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Masyarakat masih bergantung pada mekanisme tatap muka yang cenderung lebih lambat, rawan antrean, dan menambah beban kerja petugas. Faktor internal yang tak kalah penting adalah terbatasnya jumlah dan kapasitas petugas di garis pelayanan. Rasio antara jumlah pemohon harian dengan ketersediaan petugas tidak sebanding, menyebabkan kualitas pelayanan menjadi fluktuatif. Pelatihan petugas yang belum merata dan keterbatasan ruang tunggu turut memperparah situasi saat terjadi lonjakan permintaan layanan.

Ketidaksesuaian ekspektasi masyarakat terhadap estimasi waktu penyelesaian juga menimbulkan persepsi negatif. SOP menyebutkan bahwa proses akta kelahiran idealnya selesai dalam 14 hari kerja, namun kenyataannya banyak kasus yang melewati batas waktu tersebut tanpa pemberitahuan yang memadai. Hal ini menimbulkan rasa frustrasi di kalangan pemohon yang merasa pelayanan publik tidak transparan atau tidak profesional.

Permasalahan waktu ini tidak semata-mata teknis, tetapi juga terkait strategi komunikasi yang belum empatik. Disdukcapil perlu menyusun skema estimasi waktu layanan yang dapat diakses dan dipahami oleh pemohon. Informasi seperti tahapan proses dan perkiraan durasi tiap tahap harus tersedia dalam format yang mudah dipahami—baik visual, verbal, maupun digital.

Secara konseptual, kelima faktor ini saling berkaitan dan tidak dapat diselesaikan secara parsial. Ketidaksiapan dokumen dapat diatasi dengan distribusi informasi yang tepat, namun jika tidak dibarengi dengan peningkatan jumlah petugas dan infrastruktur teknologi, maka pelayanan tetap tidak efektif. Oleh karena itu, pendekatan holistik sangat diperlukan. Analisis ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik bukan hanya soal sistem atau regulasi, tetapi juga kesiapan sosial dan teknologis. Ketika masyarakat memiliki pemahaman yang baik dan sistem pelayanan mampu merespons kebutuhan mereka secara adil dan efektif, maka kepercayaan terhadap lembaga publik dapat meningkat secara signifikan.

Dengan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat ini, diharapkan instansi penyelenggara dapat menyusun strategi perbaikan yang lebih terarah dan berdampak. Langkah seperti optimalisasi edukasi administrasi, penyediaan layanan berbasis komunitas, serta penguatan kapasitas petugas pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak yang harus segera dijalankan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menunjukkan adanya upaya yang baik dalam memenuhi standar pelayanan publik, khususnya dalam aspek kemudahan, kewajaran, kesetaraan perlakuan, serta transparansi. Pemanfaatan inovasi digital seperti Kado Camer dan kerja sama dengan fasilitas kesehatan telah mendukung efisiensi pelayanan, namun belum sepenuhnya merata dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan dan wilayah pinggiran.

2. Faktor penghambat utama dalam pelayanan terdiri dari ketidaksiapan dokumen pemohon, rendahnya pemahaman prosedur, terbatasnya infrastruktur teknologi di daerah tertentu, minimnya jumlah dan kapasitas petugas, serta ketidaksesuaian persepsi masyarakat terhadap waktu penyelesaian layanan. Hambatan-hambatan ini perlu diatasi melalui perbaikan sistem informasi, peningkatan kualitas SDM, serta penyusunan strategi komunikasi publik yang adaptif dan partisipatif

Sebagai bentuk penguatan pelayanan publik yang berkualitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru disarankan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi prosedur melalui media yang lebih adaptif terhadap literasi masyarakat, memperluas pelatihan petugas secara berkala dengan fokus pada etika pelayanan dan empati, serta memastikan keseragaman prosedur antarpetugas melalui standarisasi teknis yang mudah diakses. Selain itu, penyediaan fasilitas layanan keliling di wilayah terpencil dan pemanfaatan teknologi yang ramah pengguna dapat memperluas jangkauan pelayanan serta mengurangi hambatan struktural yang selama ini masih dirasakan sebagian masyarakat.

Daftar Pustaka

- Andry. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Media.
- Anggraini, D., & Satriardi, B. (2016). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Terpadu. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 4(1), 12–23.
- Budiman, A. (2015). *Etika Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Disdukcapil Kota Pekanbaru. (2024). *Laporan Tahunan Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Pekanbaru: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Fadhillah, R., Kanjana, D. P., & Karimah, U. (2024). Strategi Penguatan Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan di Daerah Perkotaan. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 6(2), 45–58.
- Gafar, A. (2013). *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadjon, P. M. (2015). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hamim, A., Vianda, A. D., & Pitaloka, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(1), 22–35.
- Hidayat, R. (2013). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 17(1), 45–60.
- Hidayati, N., Hidayat, R., & Arfan, A. (2021). Pelayanan Publik dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(3), 101–110.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, D. (2021). Akses Identitas Hukum dalam Pelayanan Kependudukan. *Jurnal Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 9(1), 30–42.
- Rahman, M. H. (2023). Tantangan Birokrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Disdukcapil. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 67–78.
- Siagian, S. P. (2018). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solomon, M. R. (2018). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (12th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H. (2020). Identitas Hukum dan Perlindungan Anak dalam Sistem Administrasi Kependudukan. *Jurnal Sosial dan Hukum*, 4(2), 75–84.

Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.