

Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pembuatan Akte Kelahiran

Hayat dan Layli Hidayah

Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144
hayat@unisma.ac.id

Pendahuluan : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran. Optimalisasi kinerja aparatur pelayanan publik akan tercapai jika *stakeholder* bekerjasama dalam melakukan proses pembangunan organasasi. Hal ini yang menjadi penting bahwa pemerintahan saat ini dengan konsep reformasi birokrasi sebagai instrumen utama dalam tatanan pemerintahan untuk mengatur dan mengelola birokrasi secara baik dan akuntabel, salah satunya adalah melalui pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal, tentunya mempunyai indikasi pelayanan yang berkualitas dan prima. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima dapat dijadikan sebagai sumber pembangunan bagi pemerintah, yaitu dengan tercapainya *good governance*. Pencapaian *good governance* tidak lepas dari peran strategis aparatur yang berkualitas, professional dan akuntabel dalam kinerja pelayanan publik. Aparatur pelayanan publik menjadi titik sentral dalam optimalisasi kinerja pelayanan publik. **Metode Penelitian** : Penelitian ini dilakukan dengan survey kepada obyek penelitian, kemudian dilakukan wawancara secara mendalam kepada penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan. Disamping itu, data dokumentasi juga disiapkan sebagai data pendukung. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran berdasarkan hasil survey, keterangan-keterangan pihak yang diwawancara serta dukungan data dokumen yang telah dipilah dan dipilih untuk melengkapi keakuratan data penelitian. **Hasil penelitian** : Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam pembuatan akte kelahiran tidak terlalu sulit, bahkan sudah mudah, gratis pula. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) sudah menjalankan pembuatan akte kelahiran semaksimal dan seoptimal mungkin, hal itu terlihat dari kemudahan, kecepatan dan keterjangkauan dalam proses pembuatan. Ketersediaan akses pelayanan yang diberikan adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang menjadi hak dasarnya. Pelayanan pembuatan akte kelahiran tidak terlalu sulit, kesederhanaan prosedur yang diberikan untuk mempermudah masyarakat dalam proses penerimaan pelayanan.

Kata kunci: pelayanan publik, akte kelahiran, good governance, dispendukcapil