

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

**TESIS**



**Disusun Oleh :**

**NAMA : RUBIYANTININGSIH**

**NPM : 191003631010374**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SEMARANG**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2021**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang lingkup penelitian .....	10
1.3 Pertanyaan penelitian .....	11
1.4 Tujuan penelitian .....	11
1.5 Manfaat penelitian .....	11
1.6 Manfaat teoritis .....	11
1.7 Manfaat praktis .....	11
BAB II KAJIAN LITERATUR .....	13
2.1 Penelitian terdahulu .....	13
2.2 Kajian Pustaka .....	16
2.2.1 Teori Pelayanan .....	16
2.2.2 Pelayanan publik .....	16
2.2.3 Macam – macam pelayanan publik .....	24
2.2.4 Ruang lingkup pelayanan publik .....	28
2.2.5 Pembaruan Kinerja Organisasi Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	30
2.2.6 Administrasi kependudukan .....	30
2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	38
BAB III METODE PENELITIAN .....	40
3.1 Pendekatan Penelitian .....	40
3.2 Fokus Penelitian .....	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.4 Penentuan Informan .....	45
3.5 Teknik Analisa data .....	47
3.6 Lokasi dan Jadwal penelitian .....	48
BAB IV DESKRIPSI SUBJEK/OBJEK PENELITIAN .....	49
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang .....	49
4.1.1 Visi dan Misi .....	49
4.1.2 Gambaran Umum Informan .....	50
4.2 Gambaran Umum Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga .....	53
4.2.1 Akte Kelahiran .....	53
4.2.2 Kartu keluarga .....	53
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi ( PP. 37 Tahun 2007) .....	54
4.2.4 Kode Etik Pegawai .....	56
4.2.5 Maklumat Pelayanan .....	56
4.2.6 Landasan Operasional .....	57
4.2.7 Struktur Organisasi .....	58
4.2.8 Produk Layanan .....	60

BAB V HASIL PENELITIAN .....	61
5.1 Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan pembuatan Kartu Kependudukan (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	61
5.1.1 Tangible.....	61
5.1.2 Reliability.....	62
5.1.3 Responsiveness.....	62
5.1.4 Assurance.....	63
5.1.5 Emphaty.....	64
5.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Semarang.....	66
 BAB VI PEMBAHASAN .....	 67
6.1 Pembahasan.....	67
 BAB VII PENUTUP.....	 68
7.1 Kesimpulan.....	68
 DAFTAR PUSTAKA.....	 70

## DAFTAR TABEL

Tabel	
2.1 Penelitian terdahul.....	13
Tabel V.1 Wawancara dengan Pimpinan.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir .....	39
Gambar 1. Triangulasi "teknik" pengumpulan data Sumber: Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D oleh Sugiyono 2012.....	45
Gambar 4. 1 Pembagian Wilayah Pelayanan Admin duk Kota Semarang.....	49
Gambar 2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Profil Disdukcapil Kota Semarang, Tahun 2020, Hal. 10.....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peran pemerintah sangatlah luas terkait melayani masyarakat, seperti menyediakan pelayanan pendidikan, kesehatan, penerbitan surat izin, penerbitan E-KTP dan akta kelahiran pembangunan gedung, pembangunan jembatan, pengairan, dan sebagainya. Akibatnya, peran pemerintah memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat sehingga ia berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik semaksimal mungkin. Peningkatan pelayanan publik berkaitan erat dengan konsep desentralisasi. Desentralisasi melalui pembentukan otonomi daerah di Indonesia menjadi isu yang sangat menarik untuk dibahas, terutama mengenai peningkatan pelayanan publik mengingat desentralisasi memiliki tujuan mulia, yakni meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan pelayanan publik. Terkait desentralisasi, Pemerintah Kota Semarang bersama perangkat daerahnya pun memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri secara luas dan bertanggung jawab dalam rangka menyejahterakan masyarakatnya melalui pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan bidang administrasi di Kota Semarang salah satunya dimana Wali Kota Semarang melimpahkan kewenangan ini kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan salah satu pelayanan yang diselenggarakan adalah akta kelahiran. Akta kelahiran adalah bentuk identitas seseorang.

Penyelenggaraan pelayanan bidang administrasi di Kota Semarang salah satunya dimana Wali Kota Semarang melimpahkan kewenangan ini kepada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan salah satu pelayanan yang diselenggarakan adalah akta kelahiran.

Akta kelahiran adalah bentuk identitas seseorang. Melalui akta kelahiran, seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya, seperti pendidikan, melamar pekerjaan, pencatatan perkawinan, dan pengurusan pengakuan anak. Dengan demikian, kepemilikan akta kelahiran sangat penting keberadaannya karena menyangkut identitas kewarganegaraan seseorang dan haknya di kemudian hari untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya.

Melalui akta kelahiran, seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya, seperti pendidikan, melamar pekerjaan, pencatatan perkawinan, dan pengurusan pengakuan anak. Dengan demikian, kepemilikan akta kelahiran sangat penting keberadaannya karena menyangkut identitas kewarganegaraan seseorang dan haknya di kemudian hari untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya.

Setiap organisasi dan lembaga mempunyai beberapa tahapan perkembangan yang berbeda sehingga hanya organisasi dan lembaga yang tangguh dan cepat tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan yang akan terus bertahan. Seperti halnya Pemerintah Kota Semarang sebagai salah satu lembaga non profit milik pemerintah yang berusaha terus maju, berkembang dan selalu tanggap terhadap perubahan

jaman dengan meningkatkan penyelenggaraan tata pemerintahan kota yang baik melalui berbagai kebijakan, strategi dan aktivitas berkualitas bagi masyarakat.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Dikarenakan pelayanan sudah merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Masalah utama yang dihadapi dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah oleh administrasi publik

pada abad ke-21 ini adalah semakin terbatasnya sumber data yang dipakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan, etika dan kearifan (*good judgment*) (Kasim, 2002: 6 dalam T. Yuningsih, 2018).

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bias menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani (*civil society*) menuntut adalah peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subyek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang

dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Perubahan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Perubahan tersebut juga didasari pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang bersifat Sentralisasi ke Desentralisasi. Selain itu, salah satu upaya untuk mendorong terwujudnya akuntabilitas pelayanan dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah adalah dengan adanya keharusan setiap instansi pemerintah untuk menyusun rencana strategi masing-masing.

Hakikat pembangunan daerah dinyatakan sebagai upaya yang sistematis dalam menggali dan meningkatkan pembangunan di segala aspek kehidupan masyarakat di daerah yang lebih baik dan terus menerus. Dengan demikian pemerintah Kecamatan dituntut untuk dapat melaksanakan pembangunan itu disertai dengan dukungan organisasi/ kelembagaan yang handal dan dapat menginovasikan sektor-sektor yang dapat meningkatkan tuntutan masyarakat tersebut.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka

untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Sejalan dengan itu penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No.25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2017).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN PE /20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan. Maksud ditetapkan petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Undang-Undang U No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi,

*kohesi* sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi aparat untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa

sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Pemikahan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Izin Mengemudi, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor, Akte Tanah, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, Menurut Prasetyo dan Miftahul (2012), kualitas pelayanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang mereka terima, dan Zeithaml et al. (2016) menyebutkan bahwa kualitas layanan adalah tingkat pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dalam pelaksanaan tugasnya, pemerintahan kelurahan dan perangkat kecamatan melaksanakan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan objek kajian penelitian ini yaitu dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga.

Dalam pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga juga sering terdapat kesalahan seperti pada penulisan Nama, Tempat Tanggal Lahir, Alamat, Dan Lain-lain. Hal itu juga sangat merugikan masyarakat yang membuat Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga, karena pada kesalahan identitas itu masyarakat harus membuat ulang.

Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang masih sering terjadi nepotisme yang juga sangat merugikan masyarakat biasa. Seperti adanya pegawai atau pemberi pelayanan yang tidak adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti adanya hubungan kekerabatan antara pegawai atau pemberi pelayanan dengan masyarakat.

Penelitian Tasrif, 2019 Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pasca Sarjana penelitian dengan judul **Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator akursai sudah menunjukkan kondisi yang baik, sedangkan indikator kecepatan, indikator keramahan dan biaya perlu ditingkatkan atau berada dalam kondisi yang tidak memuaskan.

Penelitian Anggraini, Rensi ( 2017) **Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.** Hasil penelitian bahwa untuk aspek ketepatan waktu pelayanan belum berjalan dengan optimal karena belum konsistennya waktu pelayanan, untuk aspek akurasi pelayanan belum berjalan dengan optimal dikarenakan Kartu Keluarga yang diterima oleh masyarakat masih mengalami kesalahan, untuk aspek kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan sudah menunjukkan sikap melayani kepada masyarakat, untuk aspek tanggung jawab sudah berjalan dengan optimal karena petugas sudah menunjukkan rasa tanggung jawabnya kepada masyarakat, untuk aspek kelengkapan pendukung pelayanan sudah memadai dengan tersedianya komputer, printer dan blanko Kartu Keluarga, untuk aspek kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sudah berjalan dengan optimal karena petugas sudah cepat dalam melayani masyarakat, untuk aspek keterbukaan informasi sudah optimal karena informasi mengenai pelayanan sudah tersedia, untuk aspek atribut pelayanan sudah tersedia dan memadai.

M.Setiawan (2016) **Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung** Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga mengalami banyak hambatan yang terjadi dilapangan dilihat dari factor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung seperti standard dan sasaran pelayanan, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas, sumberdaya, karakteristik pelaksana.

Penelitian Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati (2019) **Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, masih terdapat tiga dimensi yang belum berkualitas, yakni dimensi tangible, reliability, dan responsiveness. Hal ini dapat dibuktikan dengan sarana dan prasarana yang ada secara kuantitas masih kurang memadai dan kurang dijaga dengan baik, prosedur akta kelahiran belum tersosialisasi dengan baik, respon petugas dalam melayani masih kurang baik dan kurangnya kesadaran pemohon pelayanan akta kelahiran akan hak-haknya, dan kurangnya sosialisasi bentuk media pengaduan yang tersedia.

Berdasarkan hal tersebut, Dispendukcapil Kota Semarang perlu lebih merespon segala kebutuhan pelayanan akta kelahiran dengan tanggap, handal, tepat, dan akurat. Begitu pula bagi pemohon pelayanan yang perlu bergerak secara aktif atau berpartisipasi terhadap pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Semarang.

Penelitian Dina Ismira Dewi (2019) tentang **Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang** (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran). Hasil penelitian bahwa enam isu strategi yang bersifat ciri tersebut strategi. Strateginya adalah meningkatkan koordinasi antar karyawan sehingga dibutuhkan layanan pencatatan sipil menjadi lebih tinggi dan untuk meningkatkan layanan pencatatan sipil pendaftaran dengan keterlibatan pemangku kepentingan. Rekomendasi yang diberikan adalah melakukan konferensi koordinasi sebulan sekali oleh seluruh karyawan untuk membuat pemikiran karyawan menjadi serupa sehingga tidak akan terjadi kekacauan antara mereka dengan meningkatkan kerjasama dengan

rumah sakit untuk memberikan update data bayi baru lahir bayi sehingga penerbitan akta kelahiran bisa segera dilakukan.

Penelitian Regina Fitriani Rendo, PS, Annisa Purwaningsih (2019), tentang **Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang**. Hasil Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Competence, (kompetensi) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Dan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

. Penelitian ini mengacu pada penelitian Penelitian Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati (2019) Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Persamaan dengan penelitian yang sekarang yaitu sama – sama mengambil Objek Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Perbedaan dengan penelitian yang sekarang adalah pelayanan Kartu Keluarga.

Berdasarkan uraian dan gejala yang ada, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”**. (Studi pada Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga).

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup adalah bagian variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian, dan lokasi penelitian. Penggambaran Ruang lingkup Dapat Kita Nilai Dari data karakteristik responden perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang bagaimana keadaan responden penelitian kita, yang boleh jadi diperlukan untuk melihat data hasil pengukuran variabel-variabel yang diteliti. Adapun ruang lingkup pada penelitian ini adalah: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang didukung oleh wawancara dengan masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian adalah persoalan yang harus dijawab peneliti pada sebuah proyek penelitian, dimana jawaban dari pertanyaan penelitian akan bisa membantu memecahkan masalah dari penelitian. Melihat permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang di tinjau dari pelaksanaan fungsi pelayanan di bidang pemerintahan tersebut, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ?"

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang didapatkan setelah penelitian selesai, sesuatu yang akan dicapai atau dituju dalam sebuah penelitian.

Tujuan yang hendak di capai penulis dalam penelitian ini, adalah untuk “Mendiskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun secara praktis:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori kebijakan publik, dapat digunakan sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literatur untuk menambah wacana baru bagi penyumbangan akademis peneliti, dan agar dapat memperkaya khasanah penelitian yang ada serta dapat digunakan sebagai perbandingan penelitian berikutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Pemerintahan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

##### **b. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi tambahan dan titik tolak yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis secara mendalam.

## BAB II

### KAJIAN LITERATUR

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Di bawah ini peneliti akan memberikan hasil penelitian yang pernah dilakukan:

Tabel 2.1.

#### Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Tasrif (2019)	Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a. kualitas pelayanan dengan indikator akurasisudah menunjukkan kondisi

		Pencatatan Kota Palu	Sipil	yang baik  b. kecepatan, indikator keramahan dan biaya perlu ditingkatkan atau berada dalam kondisi yang tidak memuaskan.
2.	Anggraini, Rensi  (2017)	Kualitas Pembuatan Keluarga di Kependudukan Pencatatan Kota Bengkulu	Pelayanan Kartu Dinas dan Sipil	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa:  a. Ketepatan waktu pelayanan belum berjalan dengan optimal karena belum konsistennya waktu pelayanan  b. Akurasi pelayanan belum berjalan dengan optimal dikarenakan Kartu Keluarga yang diterima oleh masyarakat masih mengalami kesalahan  c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan sudah menunjukkan sikap melayani kepada masyarakat  d. Tanggung jawab sudah berjalan dengan optimal  e. Keterbukaan informasi sudah optimal  f. Atribut pelayanan sudah tersedia dan memadai
3.	M. Setiawan	Kualitas		Hasil penelitian menunjukkan

(2016)	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga mengalami banyak hambatan yang terjadi dilapangan dilihat dari factor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung seperti standard dan sasaran pelayanan, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas, sumberdaya, karakteristik pelaksana.	
4	Nora Sembadra Mahardika, Endang Larasati (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>lima dimensi kualitas pelayanan, masih terdapat tiga dimensi yang belum berkualitas</li> <li>dimensi tangible, reliability, dan responsiveness.</li> <li>Hal ini dapat dibuktikan dengan sarana dan prasarana yang ada secara kuantitas masih kurang memadai dan kurang dijaga dengan baik, prosedur akta kelahiran belum tersosialisasi dengan baik, respon petugas dalam</li> </ol>

---

melayani masih kurang baik dan kurangnya kesadaran pemohon pelayanan akta kelahiran akan hak-haknya, dan kurangnya sosialisasi bentuk media pengaduan yang tersedia.

---

5. Dinalsmama Dewi (2019)	Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)	Hasil penelitian bahwa enam. Strateginya adalah meningkatkan koordinasi antar karyawan sehingga dibutuhkan layanan pencatatan sipil menjadi lebih tinggi dan untuk meningkatkan layanan sipil pendaftaran dengan keterlibatan pemangku kepentingan. Rekomendasi yang diberikan adalah melakukan konferensi koordinasi sebulan sekali oleh seluruh karyawan untuk membuat pemikiran karyawan menjadi serupa sehingga tidak akan terjadi kekacauan antara mereka dengan meningkatkan kerjasama dengan rumah sakit untuk memberikan update data bayi baru lahir bayi sehingga penerbitan akta kelahiran bisa segera dilakukan.
---------------------------	--	---

---

---

6.	Regina Rendo (2019)	Fitriani	Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang..	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa</p> <p>a. kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Competence, (kompetensi) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.</p> <p>b. sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.</p>
----	---------------------	----------	---	---

---

## 2.2 Kajian Pustaka

### 2.2.1 Teori Pelayanan

- 1) Kotler (2016) pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

- 2) Moenir (2015) pelayanan adalah “serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”
- 3) Sinambela (2017) mengemukakan bahwa pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan”
- 4) Zein (2010) pelayanan adalah “sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”.
- 5) Mahmoedin (2010) adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan.”

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

### **2.2.2 Pengertian Pelayanan**

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa " pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain".

### 2.2.3 Pelayanan Publik

Peraturan tentang pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan:

- a. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- c. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- d. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada

masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

- e. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pengertian pelayanan publik dari Wikipedia Indonesia ([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)) ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, adalah : Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di dalam pengertian pelayanan publik menurut wikipedia ini, disebutkan juga tentang karakteristik pelayanan publik. Ada 5 (lima) karakteristik yang dapat

dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

- a. Adaptabilitas layanan.
- b. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.

- c. Posisi tawar pengguna / klien.  
Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.

- d. *Type* pasar.  
Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna / *klien*.

- e. Lokus kontrol.  
Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna atautkah penyelenggara pelayanan.

- f. Sifat pelayanan.  
Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan. Teori pelayanan publik ada beberapa pakaryang mengartikan pelayanan publik menurut kata demi kata yang ada. Pengertian kata demi kata mengenai pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler dalam Sampara Lukman (yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk) misalnya, menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan bahwa: “Pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani”. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris, public, yang berarti umum, masyarakat dan negara. Dalam perjalanannya, kata publik telah dibakukan dalam bahasa Indonesia, yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh Ibnu Kencana Syafei (2001 dalam Fery, 2016) publik diartikan: “Sejumlah manusia yang mempunyai kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”.

Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2017: Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Pengertian lain yang akan menambah pengetahuan kita tentang pelayanan publik adalah pengertian menurut Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik. Dalam Rancangan Undang-Undang tersebut, menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2017 adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam hubungan dengan pemberian layanan terhadap publik, penting untuk memperhatikan kategori layanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Henry (2015) yaitu:

- 1) *Public service* adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat. Dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan; (2
- 2) *Public utilities* berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh

orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa deskriminasi; dan

- 3) *Public interest law (pro bonomor publico)* adalah dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum. Pendapat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah memberi perhatian dan bersikap terhadap layanan publik. Jika pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan, maka pemerintah harus memberi respon terhadap layanan apa saja yang harus diberikan. Pemerintah harus memperhatikan cara terbaik dalam pelayanan dan tidak diskriminatif.

Pelayanan menurut sudut pandang pelanggan dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pelayanan internal dan eksternal. Pelayanan internal adalah pelayanan yang diberikan didalam tubuh organisasi itu sendiri. Sedangkan pelayanan eksternal adalah pelayanan kepada pelanggan diluar organisasi. Terdapat berbagai jenis pelayanan, yaitu :

Berdasarkan fungsi pemerintah, pelayanan dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu :

- a. *Environmental Services*: penyediaan sarana dan prasarana publik.
- b. *Development Services*: bersifat enabling dan fasilitating, untuk membantu kelancaran pelayanan yang terjadi, misalnya dibidang kesehatan, pendidikan, agama dan lain-lain.
- c. *Protective Services*: penyediaan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada pelanggan.

Pengelompokan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :

- a. Kelompok Pelayanan Administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- b. Kelompok Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Sedangkan pola pengelolaan pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut diatas dibagi menjadi 4 (empat), yaitu :

- a. *Fungsional*, yaitu pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu.
  - a) Terpadu Satu Atap, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

- b) Terpadu Satu Pintu, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- c) Gugus Tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan. Berdasarkan alasan ekonomormi, dibagi menjadi :
  - a. Pelayanan *Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesarbesarnya. Dilakukan oleh BUMN / BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
  - b. Pelayanan sebagai instrumen pajak, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak atau retribusi.
  - c. Pelayanan *Nomorn Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang.

#### **2.2.4. Macam – Macam Pelayanan Publik**

Dalam pelaksanaan pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terdiri dari beberapa macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2017, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan *Administratif* yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 2017 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur- unsur sebagai berikut : Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

- a. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- b. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung-jawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sedermayanti, 2004: 193).

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

#### 1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

## 2. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

## 3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sector yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

### **2.2.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Dalam UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah: Pelayanan barang publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah

yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

1. Pelayanan jasa publik meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

4. Pelayanan *administratif* meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan

perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

- b. Tindakan administratif oleh instansi nomorpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

### **2.2.6 Administrasi Publik**

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin Ad dan Ministrare, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta administration yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pengelolaan”.

Administratie dalam bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknyapengaruh sistem administrasi public klasik mencakup pengertian *stellmatigeverkrijging*, en *verwerkingvangegevens* (dalam bahasa Indonesia disebut tata usahaatau administrasi dalam arti sempit) dan *bestuurenbehee*, *Bestuur* adalahdayanya (finansial, personel, materill, gedung dan sebagainya).

Menurut Dwight Waldo dalam Keban (2018:5-6) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Menurut David H. Rosenbloom dalam Keban (2018:6), mengemukakan bahwa administrasi publik adalah pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam rangka menjalankan pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

### **2.2.7Manajemen Publik**

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya di kemukakan oleh Gibson dan Donelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto mendefinisikan manajemen sebagai berikut :  
“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri(Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005).

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan’

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti:

Planing, organizing, dan controlling di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik<sup>24</sup>. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikina Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen

pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Suryadi, 2011)

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)

Menurut E. Samuel Overman dalam Keban (2018:92) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*, bukan pula *policy analysis*, dan bukan pula administrasi publik. Melainkan, suatu studi *interdisipliner* dari aspek organisasi, dan gabungan antara fungsi manajemen

seperti planning, organizing, dan controlling di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lain.

Inu Kencana Syafii (2014:102), mengemukakan bahwa terdapat perbedaan antara manajemen publik dengan manajemen swasta; manajemen swasta sangat tergantung pada kondisi pasar, sedangkan manajemen publik tidak terlalu bergantung; manajemen swasta memiliki kebebasan dalam pengambilan keputusan, sedangkan manajemen publik harus mempertimbangkan kepentingan masyarakat; manajemen swasta berorientasi pada keuntungan ekonomi, efisiensi, mutu, relasi, dan jumlah penjualan produk.

Secara garis besar dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah aktifitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan baik secara langsung ataupun secara tidak langsung kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif.

Mengacu pada pendapat diatas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang ataupun regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaranya. Selain dari pihak pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh non pemerintah seperti swasta.

### **2.2.8 Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut: (Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014)

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara
- b. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
- f. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **2.2.9 Pembaruan Kinerja Organisasi Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Pembaruan kinerja organisasi publik merupakan suatu isu pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari para

pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli, dan inefisiensi. Citra organisasi publik negara berkembang, termasuk di Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Karenanya tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta seringkali dijadikan sebagai *alternatif* pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreatifitas daerah secara aktif, serta meningkatkan peran dan fungsi DPRD.

Format kebijakan otonomi daerah yang pada saat ini menandai awal dari suatu proses perubahan fundamental dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di negeri ini. Kalau pada pemerintahan orde baru, pembangunan menjadi misi terpenting pemerintah (*developmentalism*) dan pemerintah pada masa itu menjadikan dirinya pusat kendali proses pembangunan itu (*sentralisasi* di tingkat nasional), kini harus mereposisi diri sebagai pelayan dan pemberdayaan masyarakat dan harus menyebarkan aktivitasnya ke berbagai pusat di tingkat lokal. Dengan kata lain arus baru kehidupan politik kita sekarang adalah realitas pergeseran kekuasaan dari pusat menuju lokus-lokus daerah dan berbasis pada kekuatan masyarakat sendiri.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan unsur yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2017, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pengertian kualitas mengandung banyak penafsiran dan arti, J. Supranto (2011) mendefinisikan bahwa kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sejalan dengan hal tersebut Goetsch dan Davis (Tjiptono, 2017:12) mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Pelayanan menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2016) adalah usaha melayani kebutuhan orang lain sedang pelayan adalah membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang). Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan (J. Supranto, 2011).

Sejalan dengan uraian tersebut, maka pengertian pelayanan menurut Moenir (2016:27) adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dari definisi yang telah diuraikana, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan. Dari definisi tersebut ada beberapa kesamaan, yaitu:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggannya.
- b. Kualitas merupakan kondisi yang setiap saat mengalami perubahan.
- c. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Perbedaan, harapan dan persepsi masyarakat yang dilayani birokrasi pemerintah selaku pemberi layanan merupakan permasalahan krusial yang mengakibatkan terjadinya pelayanan tidak berkualitas, tidak efektif dan tidak efisien. Dari beberapa asumsi tersebut, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan usaha sadar yang dilakukan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 2017 dalam buku Manajemen Mutu Terpadu terdapat 8 (delapan) unsur kualitas pelayanan yaitu: Kesederhanaan, Kejelasan/ Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan dan Ketepatan Waktu.

Toha (2016) berpendapat bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka mendorong

menuju ke arah yang sesuai, kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara sloganis menuju cara kerja realistik pragmatik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan sesuai ketentuan perundangan.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang merupakan proses mulai dari tingkat ketelitian (akurasi), *profesionalitas* petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan, pelayanan yang sesuai standar/ janji pelayanan, dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, pemberian kompensasi, penilaian oleh masyarakat secara berkala sesuai mekanisme dan mekanisme pertanggungjawabkan bila terjadi kerugian dalam pelayanan atau jika pengaduan masyarakat tidak ditanggapi. Akuntabilitas biaya pelayanan publik yang meliputi biaya pelayanan yang dipungut harus sesuai dengan ketentuan perundangan yang ditetapkan dan pengaduan masyarakat terhadap penyimpangan biaya pelayanan publik harus ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan penugasan dari pejabat yang berwenang. *Akuntabilitas* produk pelayanan publik yang menyangkut persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsyahan produk pelayanan, prosedur dan *mekanisme* kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai ketentuan yang ditetapkan serta produk pelayanan di terima dengan benar, tepat dan sah.

## **2.2.9 Administrasi Kependudukan**

### **1. Konsep Administrasi Kependudukan**

Di dalam UUD 1945 pasal 26 ayat 2, penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya (Direktorat Jendral Anggaran Kementerian Keuangan, 2015) Dan disebutkan juga dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen kependudukan
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- c. Perlindungan atas data pribadi
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan proses pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi

kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional, dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain, dan dalam hal ini adalah Akte Kelahiran dan kartu Keluarga(Vide Pasal 1 UU No. 23 Thn 2006) .

Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dengan kewenangan meliputi koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi Kependudukan, penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum

setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Bahwa pengaturan tentang Administrasi Kependudukan hanya dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri.

Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga sangat penting bagi kedudukan hukum seseorang dalam segala aspek baik hubungan keperdataan maupun pidana sehingga masalah kependudukan dan pencatatan sipil ini sungguh sangat penting dalam kehidupan kemasyarakatan, selain dari pembinaan terhadap aspek legalitas dari kependudukan dan pencatatan sipil dimaksud, juga sasaran penting lainnya adalah peningkatan asli daerah melalui pungutan retribusi Akte Kelahiran dan kartu Keluarga sebagai salah satu sumber pendapatan untuk pembiayaan dalam rangka pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembangunan berwawasan kependudukan hendaknya bersifat holistik, dengan menjadikan faktor penduduk sebagai titik sentral pembangunan melalui penyediaan data registrasi akurat; menyelenggarakan administrasi kependudukan untuk mengakomodir hak penduduk dan perlindungan sosial; menciptakan sistem informasi administrasi kependudukan terpadu, berbasis teknologi informasi melalui komitmen berbagai pihak; dan mengelola sistem dan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintah yang

baik (good governance) serta memenuhi tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik.

### **2.2.10 Pengertian Akte Kelahiran**

Sebelum kita mengetahui apa yang dimaksud dengan akta kelahiran kita harus mengetahui dulu bahwa akta kelahiran merupakan bagian dari suatu akta catatan sipil. Akta Catatan Sipil ialah alat bukti yang kuat atas peristiwa (kejadian) untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum tersebut dan membantu/memperlancar aktivitas pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan tersebut dilakukan oleh lembaga catatan sipil. (Djaja, 2017)

Lembaga catatan sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, serta pembuktian yang selengkap-lengkapnyanya dan sejaseljasnyanya serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis bisa menyimpulkan bahwa akta kelahiram ialah alat bukti yang dibuat oleh instansi terkait (Dinas Kependudukan dan catatan sipil) yang kuat atas peristiwa kelahiranseseorang untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum

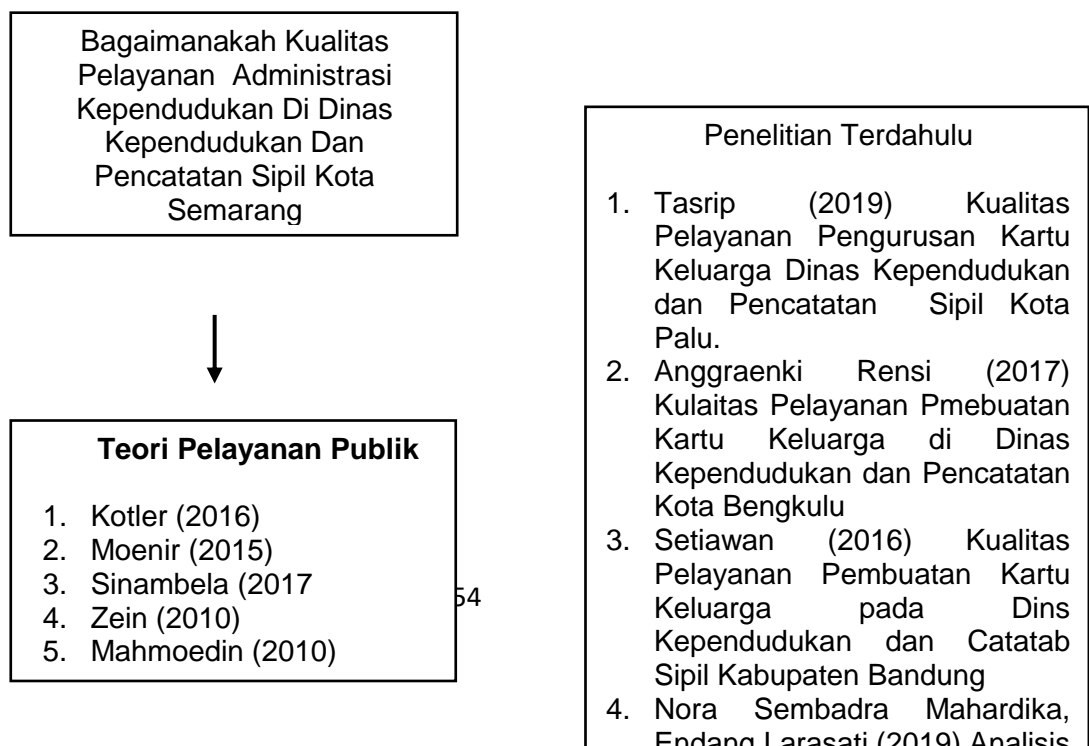
## **2.3 Kerangka Pikir Penelitian**

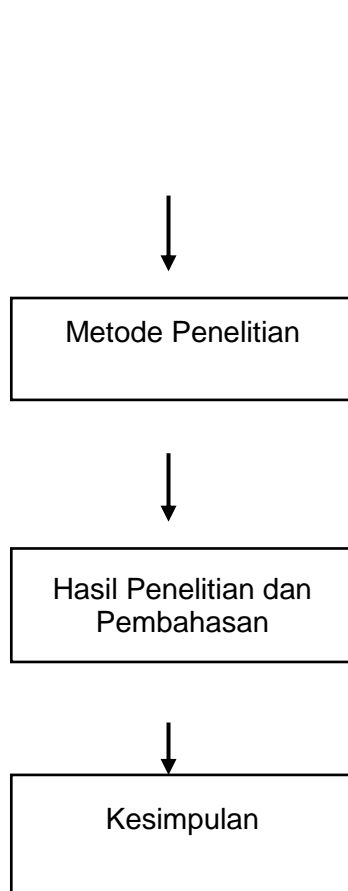
Dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomormena yang ditelitinya. Inilah yang disebut konsep, yakni istilah dan defenisi yang digunakan untuk

menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya (Sugiyono, 2016)

Berdasarkan tinjauan pustaka dan beberapa dasar teori yang ada serta pemahaman terhadap penelitian sebelumnya yaitu berdasar dari hipotesis dan model yang ada, maka berikut ini dikemukakan dengan kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Pikir**





### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan cara berpikir yang diadopsi peneliti tentang bagaimana desain riset dibuat dan bagaimana penelitian akan dilakukan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. (Lexy J. Moleong,2016)

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan ilmiah yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Pendekatan kualitatif menurut Best sebagaimana dikutip oleh Sukardi adalah “sebuah pendekatan penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya”. (Sukardi,2015)

Jadi penelitian kualitatif penelitian yang menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengandalkan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi pada obyek penelitian sehingga dihasilkan data yang menggambarkan secara rinci. Penelitian ini adalah deskriptif, karena tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, jenis penelitian ini sangat tepat karena peneliti akan mendeskripsikan data bukan untuk mengukur data yang diperoleh. Sesuai dengan penelitian ini, nantinya peneliti akan mencari data deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Administrasi tentang Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga. yang membutuhkan pendekatan penelitian untuk mendeskripsikan data atau hasil penelitian, serta membutuhkan pengamatan dalam proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan pembelajaran yang ada dalam sekolah tersebut sesuai atau tidak, efektif atau

tidak. Dalam penelitian ini penulis mendiskripsikan temuan-temuan yang merupakan data bersama dan keunikan-keunikan yang ditemukan dilapangan.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2016). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan padatingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini.

Menurut Moleong (2016:97), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Karena itu menurut Moleong, fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian. Spradley dalam Sugiyono (2006:234), mengemukakan ada empat Alternatif untuk menetapkan fokus yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.

2. *Reliably*

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. *Assurance*

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.

4. *Responsibility*

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

5. *Emphaty*

Respons afektif dan kognitif yang kompleks terhadap stres emosional orang lain. Empati mencakup kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan.

6. Akte Kelahiran

Suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan.

7. Kartu Keluarga

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan masalah penelitian pada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang khususnya pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga serta untuk mengetahui apa saja kendala-kendala Kecamatan Semarang Tengah dalam mengevaluasi kinerja pelayanan yang diindikasikan belum berjalan optimal.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data di sini maksudnya adalah cara untuk memperoleh data yang diperlukan di lapangan. Hal ini dilakukan agar dalam pengumpulan atau penggalian data dapat dipertanggungjawabkan dan betul-betul akurat, benar, dan tidak menyeleweng baik sebelum penelitian maupun selama penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu :

#### 1. Wawancara

Menurut Bungin (Sugiyono, 2016), wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab seraya bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dalam penelitian ini Informan yang diwawancarai adalah aktor-aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan, yakni :

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang wawancara kepada Kepala DinasDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,Pegawai Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,Masyarakat yang melakukan proses pelayanan di Kota Semarang

Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan peneliti menggunakan.

## 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2016), metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya. Oleh karena itu, observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung melihat ke lokasi penelitian seperti mengamati kondisi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dokumentasi

## 3. Dokumentasi

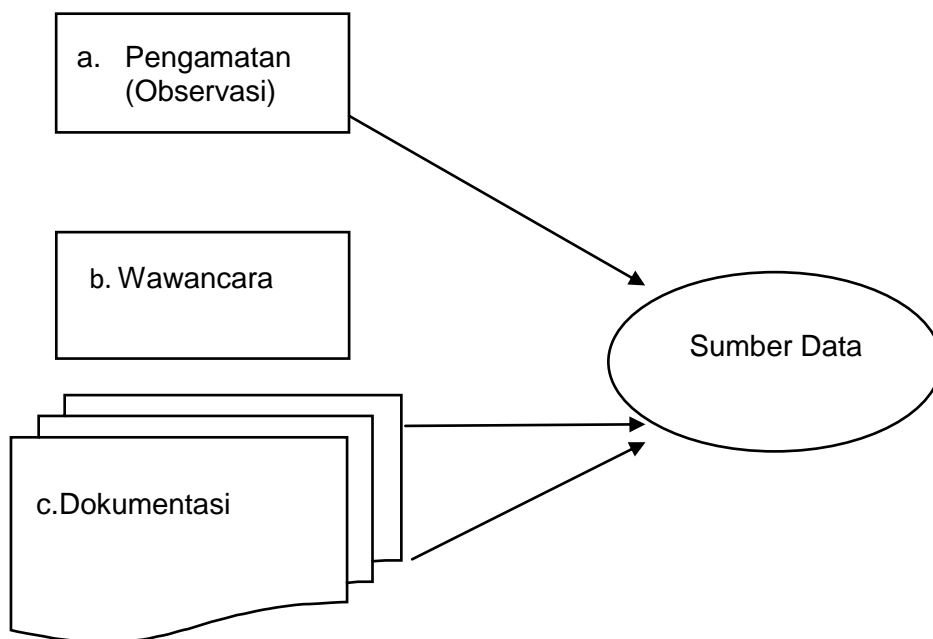
Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian besar datanya yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, catatan harian, cendera mata, laporan, dan sebagainya yang dapat mendukung suatu penelitian.

## 4. Instrumen

Instrumen penelitian digunakan untuk membantu pengumpulan data, antara lain:

Peneliti sendiri, yaitu peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian dengan menggunakan alat panca indra. Menurut Moleong (2016:163), ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperanserta, namun peran penelitilah yang menentukan keseluruhan skenarionya.

Perangkat penunjang lainnya, seperti pedoman wawancara (*interview guide*) yang bersifat terbuka (tidak rinci), pedoman dokumenter, dan menggunakan alat bantu lainnya (buku catatan, ballpoint, pensil, Handphone, dan lain-lain).



Gambar 1. Triangulasi "teknik" pengumpulan data Sumber: Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D oleh Sugiyono 2016

### 3.4 Penentuan Informan

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono

dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah : “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.” (Sugiyono, 2016:54) Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pemilihan informan dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap 6 informan, 5 masyarakat yang melakukan pelayanan kependudukan dan 1 Kepala Dinas.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2016), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa

yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016), teknis analisis data tersebut meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

Reduksi data (*Data Reduction*). Yaitu suatu proses merangkum, pemilihan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan, dianalisa melalui tahapan penajaman informasi, penggolongan berdasarkan kelompoknya, pengarahannya atau diarahkan dari arti data tersebut.

Penyajian data (*Data Display*). Yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir kedalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan foto. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informasi serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi (*Conclusion drawing/verification*). Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan

selama pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat "*grounded*", dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung

### **3.6 Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang JL.Kanguru Raya No.3 Kota Semarang

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI SUBJEK/OBJEK PENELITIAN**

#### 4.1 Gambaran Lokasi Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Gambar 4. 1 Pembagian Wilayah Pelayanan Adminduk Kota Semarang



Luas Wilayah : 373,7KM<sup>2</sup>  
Jml Penduduk : 1.629.691 Jiwa  
Jml KK : 539.401 KK  
Wilayah Administrasi terdiri dari :  
16 Kecamatan, 177 Kelurahan,  
1.390 RW dan 9.165 RT

##### 4.1.1 Visi dan Misi

Dasar Hukum: Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang”

**Visi** : Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas

**Misi** : Untuk mencapai visi tersebut, telah ditetapkan misi sebagai berikut:

1. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensahkan

perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

2. Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik serta pembangunan.
3. Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan dan peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk
4. Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk.

#### **4.1.2 Gambaran Umum Informan**

##### **1. Informan 1 (Tini)**

Nama Lengkap : Juwartini,SH.,MKn  
Nama Panggilan : Tini  
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 02-01-1973  
Pekerjaan : Notaris  
Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Basuki

Nama Ibu : Rodhiyah

Tini mengurus Akte Kelahiran untuk anaknya yang mau masuk ke SMA di Semarang. Menyatakan bahwa aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah menggunakan aplikasi sehingga dalam mengantri tidak berjubel – jubel.

**Informan 2 (Muhsin)**

Nama Lengkap : Muhamad Muhsin

Nama Panggilan : Muhsin

Tempat/Tanggal Lahir : Kebumen , 02-02-1964

Pekerjaan : Swasta

Nama Orang Tua

Nama Ayah : M. Djumadi

Nama Ibu : Siti Sakinah

Muhsin mengurus Kartu Keluarga ( KK) bahwa kemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan kadang aparat lamban didalam melayani.

**Informan 3 (Kus)**

Nama Lengkap : Kuslani

Nama Panggilan : Kus

Tempat/Tanggal Lahir : Semarang , 18-03-1967

Pekerjaan : Buruh  
Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Slamet  
Nama Ibu : Wagiyem

Kus mengurus Kartu Keluarga untuk perubahan status anaknya. Didalam penjelasan petugas biasa-biasa saja, memiliki kemampuan menyeluruh karena sudah ada peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

#### **Informan4 (Nursi)**

Nama Lengkap : Noersamsi Loekyono,S.H  
Nama Panggilan : Nusi  
Tempat/Tanggal Lahir : Yogyakarta ,29 -11 - 1975  
Pekerjaan : Pengurus Rumah Tangga  
Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Drs. Imam Loekyono  
Nama Ibu : Siti Nurhidayati

Nusi mengurus Akte Kelahiran untuk anaknya karena ada kesalahan penulisan bahwa lahir di Semarang tertulis S3marang. Pelayanan yang dilakukan oleh aparat sangat tegas dan diberi kemudahan didalam pelayanan.

#### **Informan5**

Nama Lengkap : Drs. Adi Trihananto  
Nama Panggilan : Adi  
Tempat/Tanggal Lahir : Madiun, 01-11-1961

Pekerjaan : Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Samiran Adi Wardoyo

Nama Ibu : Soeratni

Adi adalah Kepala didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sudah mengikuti peraturan pemerintah karena adanya Covid-19 sehingga pelayanan dilakukan dengan aplikasi SI-ATLAS dengan menggunakan Hp Adroid.

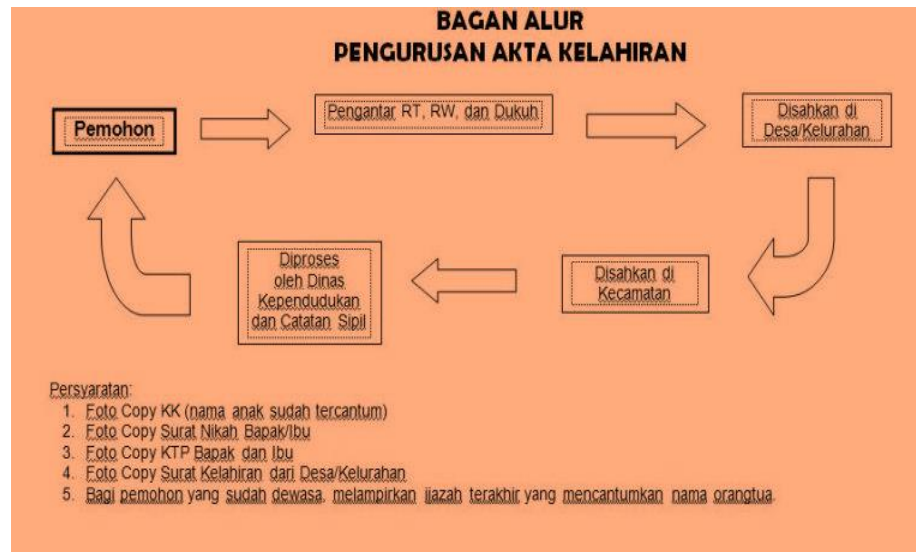
## **4.2 Gambaran Umum Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga**

### **4.2.1 Akte Kelahiran**

Suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan.

Syarat –Syarat Akta Kelahiran

1. Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan.
2. Asli dan fotokopi Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran/Nakhoda Kapal Laut atau Pilot Pesawat Terbang dengan memperlihatkan aslinya.
3. Surat Nikah/Akta Perkawinan orangtua.
4. Fotokopy KK,KTP Orang Tua



**Bagan Alur Pengurusan Akta Kelahiran, Sumber Bagian Pelayanan  
Disduk Capil Kota Semarang, Tahun 2020**

#### **4.2.2 Kartu Keluarga**

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.

##### **Syarat Pembuatan Kartu Keluarga**

- a. Surat pengantar dari RT yang telah distempel di RW.
- b. Fotokopi buku nikah/akta perkawinan.



c. Surat keterangan pindah (bagi anggota keluarga pendatang).

Bagan : Alur Pembuatan Kartu Keluarga. Sumber Bagian Pelayanan Disduk Capil Kota Semarang, Tahun 2020, h.11

#### 4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi ( PP. 37 Tahun 2007)

##### 1) Tugas Pokok

Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

##### 2) Fungsi

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Data dan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Pendaftaran Penduduk, bidang Pencatatan Sipil, bidang Pengendalian Penduduk

2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Data dan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Pendaftaran Penduduk, bidang Pencatatan Sipil, bidang Pengendalian Penduduk
3. Penyusunan rencana dan program kerja serta pengkoordinasian pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Perumusan kebijakan dan pengembangan sistem dan teknologi informasi administrasi kependudukan
5. Pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting
6. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
7. Pelaksanaan pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan dan Surat Keterangan Kependudukan
8. Pelaksanaan pendaftaran perpindahan dan kedatangan penduduk, pengungsi dan penduduk rentan
9. Pelaksanaan pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan akta pencatatan sipil
10. Pelaksanaan pengelolaan dan penyajian data administrasi kependudukan
11. Penyajian dan pelayanan informasi administrasi kependudukan
12. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program

13. Pelaksanaan penyimpanan dan pemeliharaan dokumen hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
14. Pelaksanaan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan
15. Pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
16. Pelaksanaan pertanggungjawaban terhadap kajian teknis/rekomendasi perjanjian dan/atau non perijinan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
17. Pengelolaan urusan Kesekretariatan Dinas
18. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
19. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya

#### **4.2.4 Kode Etik Pegawai**

Berdasarkan Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Peraturan Pemerintah No.14 /2016 tentang Kode Etik Pegawai yakni:

1. Melaksanakan tugas secara profesional, jujur, disiplin, adil, transparan, akuntabel, teliti dan bertanggung jawab serta bekerja dengan sungguh-sungguh;

2. Memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan suku, ras, jenis kelamin, agama atau golongan;
3. Tidak berpartisipasi dalam kegiatan atau hubungan-hubungan yang mungkin mengganggu atau dianggap mengganggu obyektivitas pelayanan, sehingga mengakibatkan terjadinya benturan kepentingan;
4. Menolak suatu pemberian yang diduga/patut diduga terkait dengan keputusan maupun pertimbangan profesionalisme profesi;
5. Melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik atau Standar Operasional Prosedur;
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, berdisiplin, tanggung jawab pada tugas, kerjasama dan bersemangat untuk meningkatkan kinerja perorangan maupun kinerja organisasi.

#### **4.2.5 Maklumat Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor : 470 / 0928 / 2014 yakni : “Kami, Pimpinan beserta Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, sanggup menyelenggarakan pelayanan Administrasi Kependudukan sesuai Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dengan Pelayanan Prima yang Cepat, Integritas, Transparan, Responsif dan Akuntabel (CITRA)”

#### **4.2.6 Landasan Operasional**

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional;
8. Permendagri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;
9. Permendagri Nomor 69 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis NIK Secara Nasional;
10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

11. Peraturan Walikota Semarang Nomor 1B Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang;

4.2 Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 2A Tahun 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

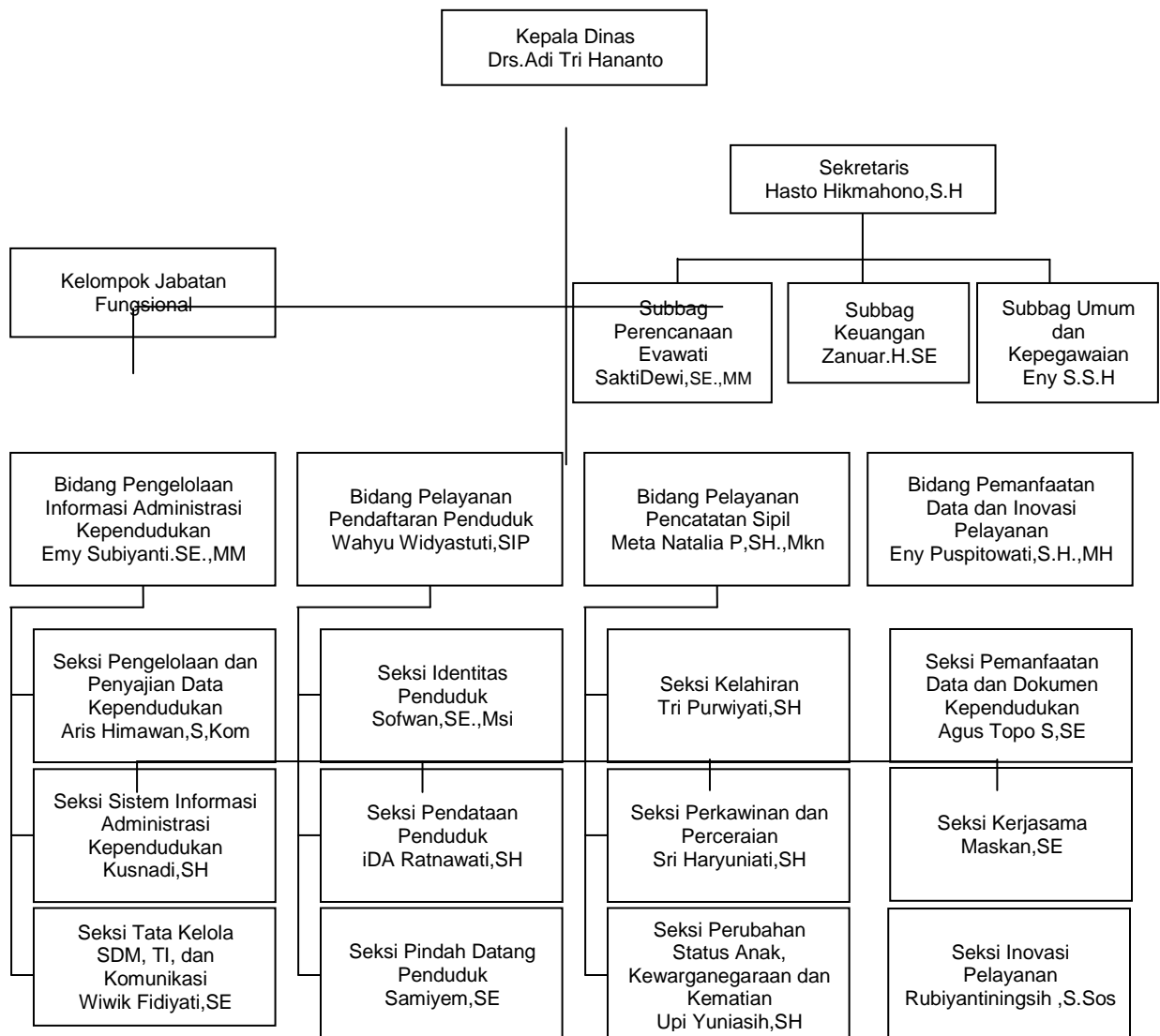
## 4.2.7 Struktur Organisasi

Gambar 1

### Bagan Struktur Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Profil Disdukcapil Kota Semarang, Tahun 2020, Hal. 10



Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri atas :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, yang terdiri atas :Sub bagian Perencanaan; Sub bagian Keuangan; dan Subbagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri atas :
  - a. Seksi Identitas Penduduk;
  - b. Seksi Pindah Datang Penduduk; dan
  - c. Seksi Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri atas :
  - a. Seksi Kelahiran;
  - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
  - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri atas :
  - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
  - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan
  - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri atas :
  - a. Seksi Kerjasama;
  - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
  - c. Seksi Inovasi Pelayanan
  - d. Jabatan Fungsional

#### **4.2.8 Produk Layanan**

- I. Dokumen Kependudukan

- a. Kartu Keluarga (KK);
- b. KTP Elektronik WNI dan Orang Asing Ijin Tinggal Tetap;
- c. Surat Keterangan Pindah;
- d. Surat Keterangan Pindah Datang;
- e. Surat Keterangan Tinggal Sementara untuk WNI Tinggal Sementara;
- f. Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Orang Asing yang memiliki Ijin Tinggal Terbatas.

## II. Dokumen Pencatatan Sipil

- a. Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian WNI dan Orang Asing.
- b. Pengakuan, Pengesahan, Pengangkatan Anak WNI dan Orang Asing.
- c. Perubahan Nama, Kutipan Kedua dan Salinan Akta WNI dan Orang Asing.
- d. Perubahan Status Kewarganegaraan.
- e. Penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Kelahiran, Perkawinan, Perceraian dan Kematian WNI yang terjadi di Luar Negeri.
- f. Penerbitan Pengumuman Kawin dan Surat Keterangan Kependudukan WNI dan Orang Asing.
- g. Legalisasi Akta-Akta Catatan Sipil WNI dan Orang Asing
- h. Surat Keterangan Pembatalan Akta-Akta.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **5.1 Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan pembuatan Kartu Kependudukan (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

Peneliti menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan milik Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:53). Berikut hasilnya:

##### **5.1.1 Tangible**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono, (2012 : 175) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Etika berpakaian petugas sudah disiplin dan rapih, sedangkan sarana prasarana yang dimiliki sudah lengkap, meskipun secara kuantitas kurang memadai seperti komputer, printer, tempat duduk, lahan parkir, alat tulis, dan kamar mandi. Sementara itu, pihak Dispendukcapil belum mampu untuk menyediakan papan informasi terkait akta kelahiran dan Kartu Kependudukan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32)

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberipelayanan. Martul (2004: 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisifisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasidan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatupenilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebutmemanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan,

kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

*Berdasarkan wawancara Ismanah yang bertempat di Jl. Karangrejo Selatan RT.04 RW.08 Kelurahan Tinjomoyo Kec. Banyumanik pada hari Selasa tanggal 17 Nopember 2020 pukul 10.00 WIB di Ruang Pelayanan. Menyatakan bahwa aparat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selalu terlihat rapi sopan dalam melayani masyarakat karena saya lihat aparat sudah memakai seragam, saya disuruh membuka aplikasi sendiri yang namanya Si- Atlas. Dan sarana dan prasarana sudah dilengkapi dengan dan sudah sesuai dengan Standart pelayanan. Saya mengurus Kartu Keluarga dan petugas yang melayani juga khusus yang melayanai kartu keluarga. Dan ruang pelayanan sangat nyaman karena di ruang tunggu sudah ada AC nya.*

Analisa peneliti wawancara dengan Ismanah dapat disimpulkan bahwa aparat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang didalam melayani masyarakat sudah sopan karena petugas sudah menggunakan seragam. Ruang pelayanana sudah dilengkapi dengan AC., sarana dan prasaarana pada ruang tunggu sudah dilengkapi dengan kursi yang nyaman sesuai dengan standart pelayanan.

(Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2017 ) menyatakan bahwa . Tangibles (bukti terukur), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia dan sarana komunikasi. Penelitian Dina Ismana Dewi menyatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan pada Kantor Dinas

Kependudukan dan pencatatan Sipil bahwa diharapkan meng up date kelahiran bayi di Rumah sakit sehingga pembuatan akta kelahiran akan lebih cepat sehingga sarana dan prasarana dalam pengurusan akta kelahiran akan lebih optimal.

### **5.1.2 Reliability**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee. Konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh (Tjiptono, 2012 : 174).

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya

Kedisiplinan petugas sudah baik karena sudah tepat waktu, kemampuan dalam menggunakan alat bantu sudah baik, dan prosedur pelayanan mudah dipahami. Namun, pelatihan dan pendidikan belum terselenggara secara berkelanjutan dan prosedur pelayanan yang belum terisolasi dengan baik.

*Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Ibu Juwartini.S.H.,MKn yang beralamat di JL. Jatisari Elok Blok B/6 RT.01 RW.08 Ngalian Kota Semarang pada hari Kamis tanggal 19 Nopember 2020 di Ruang Pelayanan. Saya akan mengurus Akte Kelahiran dan terdapat kesalahan yang seharusnya tertulis Semarang di Akte Kelahiran S3marang untuk mendaftarkan anak saya di SMA karena anak saya di Aplikasi Disdik tidak bisa dibuka. Saya diberi kemudahan didalam pelayanan karena sudah menggunakan aplikasi disebabkan adanya COVID -19. Menurut saya sudah tepat waktu kalau area pengurusan sudah baik. Kejelasan sudah jelas sudah mampu penjelasannya membuat saya paham.*

Analisa peneliti setelah melakukan wawancara dengan Ibu Juwartini dapat disimpulkan bahwa akta kelahiran yang diurus oleh Ibu Juwartini terdapat kesalahan penulisan. Akan tetapi ibu Juwartini Diberikan kemudahan oleh petugas didalam mengurus kesalahan akta kelahiran anaknya yang terjadi kesalahan dan yang bersangkutan diberi kemudahan didalam

membuka aplikasi tentang pengurusan akta kelahiran dan cara menjelaskan petugas jelas dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Semarang.

Hasil Penelitian Nora Sembadra Mahardika, Endang Larasari (2019) menyatakan bahwa reliability pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang petugas belum merespon dengan baik sehingga akibatnya pemohon akte kelahiran tidak merasa puas dengan pelayanan petugas.

### **5.1.3 Responsiveness**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerjanya berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Ketelitian petugas baik sehingga kesalahan jarang terjadi. Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam dimensi ini, yaitu respon pelayanan melebihi waktu yang ditentukan dan kurangnya sosialisasi media pengaduan yang dimiliki oleh Dispendukcapil padahal media pengaduan yang disediakan sudah lengkap dari melalui telepon sampai pada media sosial.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja

*Berdasarkan wawancara dengan narasumber dengan Bapak Muhamad Muhsin Perumahan Griya Mandiri Blok A.6 RT.012 RW.06 Puduk Payung Kec. Banyumanik pada hari Jum'at tanggal 20 Nopember 2020 pukul 13.00 WIB di Ruang Pelayanan. Bahwa kemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan. Menurut saya kadang aparat lamban dalam menanggapi pengaduan masyarakat yang sudah saya jalani dengan adanya kesalahan Nama di KK masih harus menunggu 5 hari kerja, lamban karena tidak segera ditangani, tetapi pada saat saya sedang melakukan pengaduan aparat mendengarkan dengan baik,*

*tanggap sih menurut saya. menurut saya belum bisa memiliki kesanggupan dalam memecahkan permasalahan. Kadang kurang memahami.*

Analisa wawancara dengan Muhamad Muhsin dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan, kadang aparat lamban dalam menanggapi pengaduan masyarakat dengan adanya kesalahan Nama di KK dengan kesalahan pada akta kelahiran masih harus menunggu 5 hari kerja, lamban karena tidak segera ditangani, tetapi pada saat melakukan pengaduan aparat mendengarkan dengan baik, tanggap tetapi belum bisa memiliki kesanggupan dalam memecahkan permasalahan dan masih kurang memahami sehingga responsiveness pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik.

Penelitian Regina Fitriani Rendo (2019) menyatakan bahwa kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Competence, (kompetensi) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

#### **5.1.4 Assurance**

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono

(2012 : 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201)

Pemohon pelayanan diberikan jaminan waktu penyelesaian Melalui tanda bukti penerimaan atau pengambilan akta kelahiran, jaminan biaya pelayanan diimplementasikan dengan jujur dan transparan (tidak ada pungutan liar), dan terdapat jaminan hukum terkait pelayanan akta kelahiran. Namun, waktu penyelesaian pelayanan melebihi jangka waktu yang telah ditentukan karena kurangnya sarana dan prasarana, banyaknya jumlah pemohon, alur pencatatan kelahiran yang memakan waktu sehari-hari, dan masih terdapat calo.

*Berdasarkan wawancara dengan Bapak Kuslani JL. Kenanga Raya RT.04 RW.02 Kelurahan Gedawang Kec. Banyumanik pada Hari Kamis tanggal 10 Desember 2020 Pukul 09.00 WIB di ruang pelayanan.*

*Aparat dapat menjelaskan dengan baik tentang mekanisme tentang pemecahan masalah atau pengaduan masyarakat, aparat selalu ramah dan santun dalam melayani pengaduan masyarakat, aparat memberikan arahan dan masukan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan, aparat memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengaduan masyarakat*

Analisa wawancara dengan Bapak Kuslani dapat disimpulkan bahwa Petugas pada Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Semarang menjelaskan dengan baik tentang mekanisme, tentang pemecahan masalah atau pengaduan masyarakat, aparat selalu ramah dan santun dalam melayani pengaduan masyarakat,petugas dalam memberikan arahan dan masukan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan,Petugas pada pelayanan akta kelahiran memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengaduan

masyarakat, dan tidak ada pungutan biaya. Berkaitan dengan penelitian terdahulu M. Setiawan (2016) menyatakan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan adalah sarana pelayanan, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas sumber daya manusia.

### **5.1.5 Emphaty**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan Dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari

masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Petugas telah melayani dengan ramah, sopan, dan adil karena pemohon pelayanan telah dilayani sesuai dengan antrian. akta kelahiran dalam berpakaian dan disiplin waktu. Selain itu, standar pelayanan akta kelahiran juga sudah jelas secara peraturan.

*Berdasarkan wawancara dengan Nursamsi Loekyono,SH JL. Puspowarno Selatan XI/63 Kelurahan Salaman Mloyo Semarang Barat pada hari Senin Tanggal 15 Desember 2020 pukul 10.30 WIB di ruang kerjanya. aparat memberi perhatian khusus kepada masyarakat dalam penyampaian pengaduannya menurut saya biasa –biasa saja. aparat memahami kebutuhan spesifik berdasarkan pengaduan sudah baik. aparat memiliki sifat tegas namun penuh perhatian dalam menangani pengaduan masyarakat, tegas sekali didalam melayani saya diberi kemudahan didalam pelayanan. Saya mengurus Akte Klehiran mbak.. pada saat itu. Ya.. saya diajari membuka Aplikasi sendiri.*

Analisa hasil penelitian bahwa Petugas telah melayani dengan ramah, sopan, dan adil karena pemohon pelayanan telah dilayani sesuai dengan antrian. akta kelahiran dalam berpakaian dan disiplin waktu. Selain itu, standar pelayanan akta kelahiran juga sudah jelas secara peraturan.

Petugas memiliki sifat tegas trtapi petugas didalam melayani dengan

penuh perhatian dan petugas selalu mengajari membuka aplikasi yang sekarang dinamakan aplikasi si denok.

Wawancara terhadap Bapak. Adi Trihananto, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menyatakan bahwa:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat Adanya Covid -19 kantor saya melakukan pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Si-Atlas sehingga masyarakat tidak perlu antri lagi. Tinggal membuka aplikasi yang ada di Hp masing-masing. Dan hari Sabtu tetap buka.
2. Tingkat kepuasan masyarakat menurut sudut pandang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang di wilayah dalam pengurusan kependudukan. Dari sudut pandang Dinas Kependudukan dan Pencatatan. Manakala ada masyarakat yang gptek akan mengalami kesulitan didalam mengaplikasikan kependudukan yang mau diurus.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki standar waktu yang ditetapkan dalam melayani untuk pengurusan Kotamaksum. Di Dinas Kependudukan an Pencatatan sipil kota Semarang mengikuti SOP yang ditetapkan oleh Walikota Semarang.
4. Standard waktu yang dibutuhkan petugas yang melayani petugas untuk pengurusan kependudukan yaitu menurut Peraturan Daerah Kota Semarang nomor 4 tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan Tentang Nomor Induk Kependudukan (KTP) waktu pengurusan 10 hari kerja,Pindah Datang Penduduk

waktu pengurusan 10 hari kerja, Kelahiran waktu pengurusan 15 hari kerja, Kematian waktu pengurusan 10 hari kerja.

5. Fasilitas ruang tunggu yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang memberikan kepada masyarakat untuk fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan ber AC. Sehingga masyarakat akan nyaman apabila masuk ruanga tunggu.
6. Kinerja dan kapasitas pegawai yang dimiliki oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang sudah diukur dengan E-Kin sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan kalau kapasitas pegawai sesuai dengan TUPOKSI.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang memiliki program pengembangan pegawai dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. selaku pimpinan selalu mengikutsertakan Bimtek yang nuansannya berhubungan dengan kependudukan juga mengikutsertakan BIMTEK Komputer yang bekerja sama dengan UDINUS.
8. Untuk menangani kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan, Upaya apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan fasilitas. pimpinan ingin melakukan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan puas yaitu dengan memberikan kesempatan pada pemula untuk membuat KTP tidak menggunakan aplikasi tapi langsung datang ke kantor DISDUK Capil di Masing-masing kecamatan dengan cara melewati kelurahan dan ada jadwal untuk masing- masing kelurahan. Upaya yang dilakukan hari Sabtu tetap buka.

Analisa wawancara dengan Bapak Adi Trihananto dapat disimpulkan bahwa:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam peningkatan pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Si-Atlas. Dari sudut pandang Dinas Kependudukan dan Pencatatan. Manakala ada masyarakat yang gptek akan mengalami kesulitan didalam mengaplikasikan kependudukan yang mau diurus. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki standar waktu mengikuti SOP yang ditetapkan oleh Walikota Semarang. Standard waktu yang dibutuhkan petugas yang melayani petugas untuk pengurusan kependudukan yaitu menurut Peraturan Daerah Kota Semarang nomor 4 tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Fasilitas ruang tunggu yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang memberikan kepada masyarakat untuk fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan ber AC. Kinerja dan kapasitas pegawai yang dimiliki oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang sudah diukur dengan E-Kin sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan kalau kapasitas pegawai sesuai dengan TUPOKSI. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang memiliki program pengembangan pegawai dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. selaku pimpinan selalu mengikutsertakan Bimtek yang nuansannya berhubungan dengan kependudukan juga mengikutsertakan BIMTEK Komputer yang bekerja sama dengan UDINUS. Untuk menangani kepuasan pelanggan dalam hal ini

masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan, Upaya apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan fasilitas. pimpinan ingin melakukan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan puas yaitu dengan memberikan kesempatan pada pemula untuk membuat KTP tidak menggunakan aplikasi tapi langsung datang ke kantor DISDUK Capil.

## **5.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Semarang.**

1. Terkait dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang, yaitu tangible, reliability, dan responsiveness: Menyediakan alat tulis, menambah kursi, menggunakan lahan lainnya untuk parkir motor, menambah jumlah kamar mandi umum dan menjaga kebersihan kamar mandi, menyediakan papan informasi melalui brosur dan menampilkannya di layar televisi yang tersedia di ruang pelayanan sehingga tidak memakan tempat ruang pelayanan, mengadakan pendidikan dan pelatihan pegawai secara rutin, mengimplementasikan standar pelayanan dengan bertanggung jawab, serta perlu digiatkan sosialisasi akta kelahiran dan Kartu Keluarga.
2. Dalam pelayanan, meningkatkan pemahaman standar pelayanan agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dan keterlambatan waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran, serta menanamkan dan meningkatkan mindset pelayan kepada pegawai akta kelahiran dan Kartu Keluarga.

## **BAB VI**

### **PEMBAHASAN**

#### **6.1 Pembahasan**

##### **6.1.1 Tangibles**

Tangibles dapat disimpulkan bahwa aparat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang didalam melayani masyarakat sudah sopan karena petugas sudah menggunakan seragam. Ruang pelayanana sudah dilengkapi dengan AC., sarana dan prasaarana pada ruang tunggu sudah dilengkapi dengan kursi yang nyaman sesuai dengan standart pelayanan.

##### **6.1.2 Reliability**

Mendapat kemudahan oleh petugas didalam mengurus kesalahan akta kelahiran anaknya yang terjadi kesalahan dan yang bersangkutan diberi kemudahan didalam membuka aplikasi tentang pengurusan akta kelahiran dan cara menjelaskan petugas jelas dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Semarang.

##### **6.1.3 Responsiveness**

Kemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan, kadang aparat lamban dalam menanggapi

pengaduan masyarakat dengan adanya kesalahan Nama di KK dengan kesalahan pada akta kelahiran masih harus menunggu 5 hari kerja, lamban karena tidak segera ditangani, tetapi pada saat melakukan pengaduan aparat mendengarkan dengan baik, tanggap tetapi belum bisa memiliki kesanggupan dalam memecahkan permasalahan dan masih kurang memahami sehingga responsiveness pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik.

#### **61.4 Assurance**

Petugas pada Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Semarang menjelaskan dengan baik tentang mekanisme, tentang pemecahan masalah atau pengaduan masyarakat, aparat selalu ramah dan santun dalam melayani pengaduan masyarakat, petugas dalam memberikan arahan dan masukan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan, Petugas pada pelayanan akta kelahiran memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pengaduan masyarakat, dan tidak ada pungutan biaya.

#### **5.1.5 Emphaty**

Petugas telah melayani dengan ramah, sopan, dan adil karena pemohon pelayanan telah dilayani sesuai dengan antrian. akta kelahiran dalam berpakaian dan disiplin waktu. Selain itu, standar pelayanan akta kelahiran juga sudah jelas secara peraturan. Petugas memiliki sifat tegas tetapi petugas didalam melayani dengan penuh perhatian dan petugas selalu mengajari membuka aplikasi yang sekarang dinamakan aplikasi si denok.

#### **5.1.6 Wawancara dengan Kepala Dinas**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam peningkatan pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Si-Atlas. Dari sudut pandang Dinas Kependudukan dan Pencatatan. Manakala ada masyarakat yang gaptek akan mengalami kesulitan didalam mengaplikasikan kependudukan yang mau diurus. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki standar waktu mengikuti SOP yang ditetapkan oleh Walikota Semarang. Standard waktu yang dibutuhkan petugas yang melayani petugas untuk pengurusan kependudukan yaitu menurut Peraturan Daerah Kota Semarang nomor 4 tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Fasilitas ruang tunggu yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang memberikan kepada masyarakat untuk fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan ber AC. Kinerja dan kapasitas pegawai yang dimiliki oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang sudah diukur dengan E-Kin sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan kalau kapasitas pegawai sesuai dengan TUPOKSI. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Semarang memiliki program pengembangan pegawai dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. selaku pimpinan selalu mengikutsertakan Bimtek yang nuansannya berhubungan dengan kependudukan juga mengikutsertakan BIMTEK Komputer yang bekerja sama dengan UDINUS. Untuk menangani kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan, Upaya apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan fasilitas. pimpinan ingin melakukan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan puas yaitu dengan memberikan kesempatan pada pemula untuk membuat KTP tidak menggunakan aplikasi tapi langsung datang ke kantor DISDUK Capil.

## **5.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Semarang.**

Terkait dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*: Menyediakan alat tulis, menambah kursi, menggunakan lahan lainnya untuk parkir motor, menambah jumlah kamar mandi umum dan menjaga kebersihan kamar mandi, menyediakan papan informasi melalui brosur dan menampilkannya di layar televisi yang tersedia di ruang pelayanan sehingga tidak memakan tempat ruang pelayanan, mengadakan pendidikan dan pelatihan pegawai secara rutin, mengimplementasikan standar pelayanan dengan bertanggung jawab, serta perlu digiatkan sosialisasi akta kelahiran dan Kartu Keluarga. Terkait faktor penghambat: Menambah sarana dan prasarana yang kurang memadai, merangkul masyarakat sebagai pemohon pelayanan akta kelahiran sehingga terjadi kedekatan, komunikasi yang baik antarkedua belah pihak, serta mengurangi campur tangan calo Dalam pelayanan, meningkatkan pemahaman standar pelayanan agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dan keterlambatan waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran, serta menanamkan dan meningkatkan mindset pelayan kepada pegawai akta kelahiran dan Kartu Keluarga.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dispendukcapil Kota Semarang terkait kualitas pelayanan akta kelahiran dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

*Tangibles* dapat disimpulkan bahwa aparat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang didalam melayani masyarakat sudah sopan karena petugas sudah menggunakan seragam. Ruang pelayanana sudah dilengkapi dengan AC., sarana dan prasaarana pada ruang tunggu sudah dilengkapi dengan kursi yang nyaman sesuai dengan standart pelayanan.

*Responsibilitaskemudahan* oleh petugas didalam mengurus kesalahan akta kelahiran anaknya yang terjadi kesalahan dan yang bersangkutan diberi kemudahan didalam membuka aplikasi tentang pengurusan akta kelahiran dan cara menjelaskan petugas jelas dan merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Semarang.

*Assurance* Kemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan, kadang aparat lamban dalam menanggapi pengaduan masyarakat dengan adanya kesalahan Nama di KK dengan kesalahan pada akta kelahiran masih harus menunggu 5 hari kerja, lamban karena tidak segera ditangani, tetapi pada saat melakukan pengaduan aparat mendengarkan dengan baik, tanggap tetapi belum bisa memiliki kesanggupan dalam memecahkan permasalahan dan masih kurang memahami sehingga *Assurance* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik.

*Emphaty* Petugas telah melayani dengan ramah, sopan, dan adil karena pemohon pelayanan telah dilayani sesuai dengan antrian. akta kelahiran dalam berpakaian dan disiplin waktu. Selain itu, standar pelayanan akta kelahiran juga sudah jelas secara peraturan. Petugas memiliki sifat tegas tetapi petugas didalam melayani dengan penuh perhatian dan petugas selalu mengajari membuka aplikasi yang sekarang dinamakan aplikasi si denok.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Semarang dibagi menjadi dua, yakni faktor pendorong yang meliputi faktor aturan, faktor organisasi, dan faktor SDM, dan faktor penghambat yang meliputi kurang tersedianya sarana dan prasarana, kurangnya implementasi dari standar pelayanan, kurangnya sosialisasi, dan kurangnya partisipasi pemohon pelayanan.

## Rekomendasi

- a. Terkait dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang, yaitu tangible, reliability, dan responsiveness: Menyediakan alat tulis, menambah kursi, menggunakan lahan lainnya untuk parkir motor, menambah jumlah kamar mandi umum dan menjaga kebersihan kamar mandi, menyediakan papan informasi melalui brosur dan menampilkannya di layar televisi yang tersedia di ruang pelayanan sehingga tidak memakan tempat ruang pelayanan, mengadakan pendidikan dan pelatihan pegawai secara rutin, standar pelayanan dengan bertanggung jawab, serta perlu digiatkan sosialisasi akta kelahiran dan Kartu keluarga.

## 7.2 Saran

Terkait dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang, yaitu tangible, reliability, dan responsiveness: Menyediakan alat tulis, menambah kursi, menggunakan lahan lainnya untuk parkir motor, menambah jumlah kamar mandi umum dan menjaga kebersihan kamar mandi, menyediakan papan informasi melalui brosur dan menampilkannya di layar televisi yang tersedia di ruang pelayanan sehingga tidak memakan tempat ruang pelayanan, mengadakan pendidikan dan pelatihan pegawai secara rutin, mengimplementasikan standar pelayanan dengan bertanggung jawab, serta perlu digiatkan sosialisasi akta kelahiran. Dan sosialisasi tentang Kartu Keluarga dalam pelayanan, meningkatkan pemahaman standar pelayanan agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dan keterlambatan waktu penyelesaian penerbitan akta kelahiran, serta menanamkan dan meningkatkan mindset pelayan kepada pegawai akta kelahiran dan petugas Kartu Keluarga.

## DAFTAR PUSTAKA

A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara :  
Jakarta.

Anggraini, Rensiand Roeliana, Loesida and Budiyono,  
Budiyono (2017) *KUALITAS Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di  
dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota  
bengkulu*. Undergraduated thesis, Universitas Bengkulu

Dina Ismira Dewi, 2019 tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,  
Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Diponegoro, Jurnal.

Djaja, 2017, Akta Kelahiran, Semarang DisdukCapil.

Fandy Tjiptono. 2017. Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi

Hardiyansah ,2011, Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

Inu Kencana Syafiie, 2014, Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta

Kasim, 2002: 6 dalam T. Yuningsih, 2018, Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Keban, Yeremias T. 2018. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Gava Media, Yogyakarta.

Prasetyo dan Miftahul ,2012, Kualitas pelayanan PT Raja Grafindo Persada

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2016. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37.

Regina Fitriani Rendo, PS, Annisa Purwaningsih (2019), tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang, Jurnal Ilmu Sosial dan Politik.

Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Mitra Wacana Media: Jakarta.

Sinambela Lijan Poltak, 2017, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, Bumi Aksara.

Sukardi. 2015. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sedarmayanti ,2011 .Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil. Bandung : PT. Refika Aditama

Simamora, Henry, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIEY

Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet

Tasrif, 2019 Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pasca Sarjana penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Jurnal .

M.Setiawan, 2016, *Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung*. thesis,

Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mahmoedin ,2010, Implementasi kebijakan publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Yogyakarta: Gava Media.

Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Toha, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indeks.

*Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati, 2016 Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Skripsi*

Zain, 2010, Pengertian Pelayanan, Ghalia Ilmu Bandung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri PAN PE / 20 / M.PAN /04 /2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2017

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 36 Tahun 2017

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2017,  
pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81  
Tahun 2017 pelayanan umum

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017  
yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

