

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN TEGALSARI
KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG**

T E S I S



Disusun Oleh :

**PITA NURMANI
NIM. 191003631010391**

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
2021**

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN TEGALSARI
KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG**

T E S I S

**Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister**

Disusun Oleh :

PITA NURMANI
NIM. 191003631010391

Menyetujui,

Ketua,

Anggota,

Dr. Indra Kertati, M.Si

Dr. Soemarmo, M.Si

Dosen Penguji,

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KELURAHAN TEGALSARI
KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG**

T E S I S

Disusun Oleh :

PITA NURMANI
NIM. 191003631010391

**Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal Maret 2021**

Menyetujui,

Ketua,

Anggota,

Dr. Indra Kertati, M.Si

Dr. Soemarmo, M.Si

Dosen Penguji,

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

“Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas 17 Agustus 1945 Semarang atau perguruan tinggi lainnya”.

Semarang, Maret 2021

Yang Membuat Pernyataan
Mahasiswa,

PITA NURMANI
NIM. 191003631010391

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Tuntutan tersebut berupa kecepatan, ketepatan dan aksesibilitas dalam memperoleh pelayanan. Meskipun tuntutan tinggi namun respon penyelenggara layanan publik khususnya di Tegalsari belum memenuhi tuntutan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, dan menganalisis tingkat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif komparatif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan public sudah memenuhi standar layanan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori baik. Beberapa masalah yang muncul justru berawal dari belum terpenuhinya persyarat oleh masyarakat tatkala pengurusan dokumen. Rekomendasi penelitian ini ditujukan kepada Kantor Kelurahan Tegalsari Semarang untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia terutama dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan public.

Kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan Akta Kelahiran di Kelurahan Tegalsasi sudah efektif hal ini terlihat dari 8 (delapan) point efektivitas yang ada sudah terpenuhi dan kualitas pelayanan di Kelurahan Tegalsari sudah baik dengan melihat jawaban responden yang diajukan mayoritas menjawab baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Efektivitas, Kualitas, Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

Public demands for effective, efficient and satisfying public services from government employees as public servants are increasingly popular. These demands are in the form of speed, accuracy and accessibility in obtaining services. Despite the high demands, the response of public service providers, especially in Tegalsari, has not met the demands of the community. This study aims to describe and analyze the level of effectiveness of public service delivery in Tegalsari Village, Candisari District, Semarang City.

The research method used by researchers is a qualitative comparative method with a qualitative approach. Comparative research is research that compares the presence of one or more variables in two or more different samples. This study uses primary data and secondary data, with data collection techniques interview, observation, and documentation.

The results showed that the quality of public services had met service standards. The level of community satisfaction is in good category. Some of the problems that have arisen stem from the fact that the community has not fulfilled the requirements when processing documents. The recommendation of this research is addressed to the Tegalsari Village Office of Semarang to improve the quality of human resources, especially in utilizing information technology in public services. The conclusion in this study explains that the effectiveness of the birth certificate service in Tegalsasi Village has been effective, this can be seen from the 8 (eight) points of effectiveness that have been fulfilled and the quality of service in Tegalsari Village is good by seeing the answers of the respondents submitted by the majority of them answered well.

Keywords: Public Service, Effectiveness, Quality, Human Resources

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, atas segala karunia - Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan mengeksplorasi tentang efektivitas penyelenggaraan pelayanan khususnya dalam penyelenggaraan akta kelahiran di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Penelitian ini dapat terlaksana karena banyaknya dukungan dari para pihak yang rasanya sulit untuk dapat beralas. Secara khusus saya menghaturkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suparno, M.Si selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Semarang;
2. Ibu Dr. Rini Werdiningsih, M.Si selaku Dekan FISIP Untag Semarang;
3. Ibu Dr. Indra Kertati, M.Si selaku dosen pembimbing utama. Sungguh saya tidak tahu harus menyampaikan ribuan bahkan jutaan terima kasih atas dorongan, semangat, motivasi, bahkan termasuk dukungan material berupa data, teori, sehingga saya mampu mewujudkan bangunan tesis ini dengan baik. Saya secara khusus hanya memohon kepada Allah kiranya Ibu Indra selalu dalam lindungan Allah swt dan apa yang dilakukan berbalas dengan berlipat karunia dari Allah Swt;
4. Bapak Dr. Soemarmo, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan dorongan dan dukungan sehingga terwujudlah tesis ini. Saya Banyak berhutang budi kepada bapak atas kebaikan bapak ini;

5. Ibu Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si, selaku penguji yang dengan sabar dan telaten memberikan masukan bagi sempurnanya tesis ini. Apa yang ibu sampaikan membuat saya menyadari bahwa betapapun baiknya tesis ini tetap bahwa tidak akan sempurna.
6. Ibu Lurah Tegalsari, Ibu Sri Martini, S.Sos, MA yang mengizinkan saya melakukan penelitian ini, sungguh dukungan dan motivasi Ibu membuat saya terpacu untuk segera menyelesaikan tesis ini;
7. Rekan – rekan penulis yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam penelitian ini.
8. Kepada suami tercinta takar dah kata yang mampu berucap atas lelah yang tiada tara mendampingi, memotivasi, menguatkan dan terus membahagi akan dalam pergulatan penyelesaian terisi ini. Jika bukan arena cintanya kepada saya, pengorbanan itu tidak akan pernah terjadi.

Saya berharap kiranya temuan-temuan dalam tesis ini dapat dilanjutkan bagi penelitian lain dan dapat berguna bagi instansi penyelenggara pelayanan public.

Semarang, Maret 2021
Peneliti,

PITA NURMANI
NIM. 191003631010391

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORI	14
2.1. Penelitian Terdahulu	14
2.2. Kerangka Teori	21
2.2.1. Administrasi Publik	21
2.2.2. Pelayanan Publik	23
2.2.3. Pelayanan Akta Kelahiran	25
2.2.4. Efektivitas Pelayanan	28
2.3. Fokus Penelitian	32
2.4. Kerangka Pikir Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Fokus Penelitian	38
3.3. Lokasi Penelitian	40
3.4. Jenis Data	41
3.5. Sumber Data	42
3.6. Teknik Pengumpulan Data	42

BAB IV	PROFIL KELURAHAN TEGALSARI	46
4.1.	Geografis	46
4.2.	Demografis	47
4.3.	Struktur Organisasi Kelurahan Tegalsari	49
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
5.1.	Identitas Informan dan Responden	61
5.1.1.	Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	61
5.1.2.	Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Usia	62
5.1.3.	Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Pendidikan	62
5.1.4.	Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Pekerjaan	63
5.1.5.	Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Jenis Layanan	64
5.1.6.	Identitas Informan	65
5.2.	Hasil Penelitian	66
5.2.1.	Efektivitas Pelayanan di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang	66
5.2.2.	Kualitas Pelayanan yang diterima Masyarakat di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang	77
5.3.	Pembahasan	107
5.3.1.	Efektivitas Pelayanan di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang	106
5.3.2.	Kualitas Pelayanan yang diterima Masyarakat di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang	118
BAB VI	PENUTUP	128
A.	Kesimpulan	128
B.	Saran	134
DAFTAR PUSTAKA		136

Comment [k1]: Halaman berapa cek lagi antara Isi dan daftar isi

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Kelurahan Teagalsari	47
Tabel 4.2. Jumlah Anak Usia 0-18 Tahun	47
Tabel 4.3. Data Kepemilikan Akta Kelahiran	48
Tabel 4.4. Data Pemenuhan Hak Pendidikan	49
Tabel 5.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 5.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 5.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 5.5. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Layanan	64
Tabel 5.6. Jumlah Informan	65
Tabel 5.7. Persepsi Layanan dan Harapan Kemudahan Persyaratan	79
Tabel 5.8. Persepsi Layanan dan Harapan Kesesuaian Persyaratan	80
Tabel 5.9. Persepsi Layanan dan Harapan Kemudahan prosedur layanan	81
Tabel 5.10. Persepsi Layanan dan Harapan Kesesuaian prosedur Tertulis dengan Prosedur pelayanan	82
Tabel 5.11. Persepsi Layanan dan Harapan Tingkat Kecepatan Layanan	84
Tabel 5.12. Persepsi Layanan dan Harapan Tingkat Kesesuaian Waktu	86
Tabel 5.13. Persepsi Layanan dan Harapan Kewajaran Biaya Pelayanan	87
Tabel 5.14. Persepsi Layanan dan Harapan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	88
Tabel 5.15. Persepsi Layanan dan Harapan Kejelasan Dan Kepastian Petugas Pelayanan Yang Melayani	89
Tabel 5.16. Persepsi Layanan dan Harapan Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	90
Tabel 5.17. Persepsi Layanan dan Harapan Tanggung Jawab Petugas Dalam Melayani	91
Tabel 5.18. Persepsi Layanan dan Harapan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	93

Tabel 5.19.	Persepsi Layanan dan Harapan Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan	94
Tabel 5.20.	Persepsi Layanan dan Harapan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	95
Tabel 5.21.	Persepsi Layanan dan Harapan Ketetapan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	96
Tabel 5.22.	Persepsi Layanan dan Harapan Kenyamanan Lingkungan	97
Tabel 5.23.	Persepsi Layanan dan Harapan Keamanan Lingkungan	98
Tabel 5.24.	Persepsi Layanan dan Harapan Pemahaman Terhadap Kebutuhan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Dibutuhkan Masyarakat	99
Tabel 5.25.	Persepsi Layanan dan Harapan Daya Tanggap Manajemen Terhadap Keluhan Masyarakat Dalam Memperoleh Pelayanan	100
Tabel 5.26.	Persepsi Layanan dan Harapan Kemampuan Dalam Mengkomunikasikan Kebijakan Pelayanan	102
Tabel 5.27.	Persepsi Layanan dan Harapan Anggapan Kemudahan Mencapai/Jangkauan Dari Tempat Tinggal	103
Tabel 5.28.	Persepsi Layanan dan Harapan Terdapat Maklumat Pelayanan	104
Tabel 5.29.	Persepsi Layanan dan Harapan Maklumat Yang Tertulis, Dapat dinikmati Dalam Pelayanan	105
Tabel 5.30.	Rata-rata Persepsi Atas Kualitas Pelayanan yang Diterima	106
Tabel 5.31.	Rata-rata Harapan Responden	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikir	36
Gambar 4.1. Peta Batas Kelurahan Tegalsari	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah mengamanatkan penyediaan layanan publik oleh instansi pemerintah maupun pemerintah daerah yang mudah, murah dan cepat. Amanah ini tercantum dalam pasal 1 (1) yaitu 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.

Pada Pasal 5 (1) dinyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup ini meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Penyelenggara yang dimaksud adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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 publik (Pasal 1 ayat 4).

Negara memastikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib untuk melaksanakan amanah ini dengan baik. Memastikan agar kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dibentuklah ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik sesuai amanah UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI melakukan pengawasan pelayanan publik terhadap dugaan yang dilakukan penyelenggara negara sebagaimana Pasal 6 dan Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yaitu mengawasi aspek pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk BUMN, BUMD, BHMN, Badan Swasta dan/atau perseorangan yang melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD.

Pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan. Jumlah ini meningkat dari tahun 2018 yang mencapai 10.985 aduan. Berdasarkan data Ombudsman, tahun 2019, pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 persen. Instansi kepolisian

menduduki peringkat kedua dengan 13,84 persen dan diikuti instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 persen¹.

Substansi pengaduan masyarakat tersebut terkait dengan mal-administrasi dalam berbagai hal yang menjadi objek kewenangan Ombudsman RI yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan².

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, mendefinisikan mal-administrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Bentuk-bentuk maladministrasi tersebut kemudian dijelaskan lagi lebih sederhana yang dapat dipahami oleh masyarakat atau yang biasanya terjadi di setiap proses pemberian pelayanan di antaranya; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten,

¹ Catatan Akhir Tahun Ombudsman, publikasi ke media 17 Desember 2019, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020> diunduh tanggal 24 Desember 2020 jam 12.00

² Pasal 1 Ayat 3, UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi dan konflik kepentingan.

Mal-administrasi lebih bersifat luas karena menyangkut segala hal yang berkaitan dengan pelayanan public. Luasnya makna dari mal-administrasi dan potensi terjadinya mal-administrasi, Ombudsman Republik Indonesia sebagai satu-satunya lembaga negara yang diberikan kewenangan untuk menindaklanjuti segala bentuk dugaan mal-administrasi yang bertujuan untuk mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Kewajiban negara dan pemerintah dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik yang efektif dan efisien tak luput dari Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) diantaranya adalah kemanfaatan, ketidakberpihakan, tidak menyalahgunakan wewenang dan sebagainya guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas bahkan prima. AUPB sendiri merupakan etik dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik. Ini berkaitan dengan etika pelayanan public.

Dalam dunia pelayanan publik atau administrasi publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai, dan disebut dengan "*profesional standard*" (kode etik) atau "*right rules of conduct*" (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan selain melayani masyarakat dengan berperilaku yang baik, ramah juga harus mematuhi standar atau kode etik yang telah diterapkan di setiap institusi-

institusi. Apabila ada penyelenggara yang melanggar etika administrasi publik maka sama saja penyelenggara tersebut mal-administrasi karena tidak menjalankan professional standard dan tidak berperilaku yang benar.

Untuk melihat penyelenggara pelayanan publik tersebut menjalankan etika administrasi publik adalah melihat apakah penyelenggara tersebut sudah menerapkan standar pelayanan atau belum dalam proses pelayanan publiknya. Beberapa waktu lalu, Ombudsman Republik Indonesia merilis hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hasilnya, masih banyak pemerintah daerah memperoleh kepatuhan standar pelayanan yang rendah dan sedang.

Pemenuhan standar pelayanan adalah suatu keharusan yang mesti dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan sebagai pemenuhan dari aspek prosedural formal. Kepatuhan standar pelayanan yang rendah selain bentuk dari tidak menjalankan etika administrasi juga menimbulkan potensi adanya mal-administrasi.

Mal-administrasi sebagaimana tersebut diatas mendorong para penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan. Pasal 11 Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, menjelaskan bahwa bentuk mal-administrasi terdiri dari : 1) Penundaan berlarut, 2) Tidak memberikan pelayanan, 3) Tidak kompeten, 4) Penyalahgunaan wewenang,

5) Penyimpangan prosedur, 6) Permintaan imbalan, 7) Tidak patut, 8) Berpihak, 9) Diskriminasi, dan 10) Konflik kepentingan³.

Hasil evaluasi ini memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan publik yang belum optimal sebagaimana yang diharapkan masyarakat. Salah satu catatan penting buruknya pelayanan publik adalah kualitas penyelenggara. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu⁴.

Kualitas sumberdaya manusia ini yang biasanya memicu perbuatan yang tidak menyenangkan yaitu korupsi adalah untuk mendapatkan layanan yang berhak mereka terima. Catatan David Hall⁵ menunjukkan kualitas moralitas penyelenggara pelayanan publik belum sepenuhnya ikhlas. Mereka banyak memanfaatkan posisinya untuk mendapatkan penghasilan tambahan, biaya warga negara atau layanan itu sendiri. Ini kadang-kadang digambarkan sebagai 'korupsi kecil' untuk membedakannya dengan 'korupsi besar' dalam skala besar penipuan oleh politisi dan perusahaan.

Prinsip perlakuan yang adil dan setara kepada masyarakat jika disimpangkan menjadi salah satu rendahnya pelayanan publik. Selain tingkat kepuasan pelanggan yang menurun, hal tersebut juga merusak integritas

³ Op Cit

⁴ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>

⁵ David Hall. 2012. Corruption and Public Services , PSIRU, Business School, University of Greenwich, Park Row, London SE10 9LS, U.K. hal.5

pegawai negeri. Mereka yang paling membutuhkan layanan menemukan diri mereka harus membayar seolah-olah layanan itu hanya masalah keuntungan pribadi. Apa yang seharusnya menjadi layanan publik diubah menjadi transaksi komersial lain. Ini juga melemahkan tekad publik untuk menangani korupsi yang lebih besar⁶.

Penyimpangan dalam memberikan pelayanan publik bukan hanya terjadi di tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota namun kualitas pelayanan di tingkat kelurahan atau desa kurang lebih sama. Penelitian Yun Ruth Marande⁷ menunjukkan bahwa kualitas sumberdaya manusia merupakan faktor utama. Kualitas SDM penyelenggara pelayanan publik adalah aktor yang menentukan keberhasilan pelayanan publik sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perubahan juga diperlukan sebuah dukungan dari pimpinan puncak sebagai langkah pertama yang penting untuk dilakukan.

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

⁶ Opcit David Hall.

⁷ Yun Ruth Marande. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Jurnal Ilmiah Administratie Volume : 8 Nomor : 1 Edisi : Maret 2017

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.

Pemerintah Kelurahan sebagai salah satu unit organisasi Pemerintah Daerah mempunyai kedudukan strategis, karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang.

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 Akta 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 Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga, karena pada kesalahan identitas itu masyarakat harus membuat ulang.

Pemerintah Kelurahan beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Keberadaan aparat yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menempati posisi yang sangat penting karena sebagai ujung tombak pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara langsung segala kondisi dan permasalahan yang ada dalam masyarakat dan di wilayahnya, maka input pada pemerintah kelurahan tentang berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Menganalisis fenomena sebagaimana tersebut diatas, peneliti berkehendak melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candi Kota Semarang.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan prinsip-prinsip layanan sebagaimana tertuang dalam UU nomor 25 tahun 2009. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik

maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang Pelayanan Publik memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang seperti pada umumnya, karena undang-undang ini mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, juga memuat kepentingan rakyat, yakni bagaimana memberdayakan rakyat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Selain itu juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat, karena lebih mendorong penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah. Dalam peraturan pemerintah No 73 tahun 2005 tentang pemerintahan kelurahan, pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya.

Dalam organisasi sangat dibutuhkan pelayanan publik baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan. Melalui kinerja dari pegawai pemerintah kelurahan untuk membentuk birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan khususnya dalam tatanan pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu layanan yang krusial di Kantor Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candi Kota Semarang adalah layanan pemberkasan permintaan akta kelahiran. Berdasarkan par survei yang telah dilakukan sebelumnya, ditemukannya persoalan yang dihadapi adalah efektivitas dalam memberikan layanan. Ketidaksiplinan pegawai, ketidakmampuan menjelaskan persyaratan, dan ketidakmampuan memahami juklak dan juknis, berdampak pada kualitas layanan.

Melihat gejala permasalahan yang ada di Kantor Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang yang ditinjau dari pelaksanaan fungsi pelayanan di Kelurahan tersebut, pertanyaan dalam dalam penelitian ini adalah *Bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang?*

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian sangat penting untuk menentukan arah kemana penelitian akan dituju. Tujuan penelitian akan menjadi panduan dan mengarahkan penelitian sesuai dengan kerangka yang diwujudkan. Penelitian

ini bertujuan untuk mendeskripsikan, dan menganalisis tingkat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang.

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

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi kepada ilmu pengetahuan dan pengembangan konsep yang berkaitan dengan pelayanan publik serta hubungannya dengan administrasi bidang ilmu administrasi publik yang berhubungan dengan pelaksanaan otonomi daerah. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai kerangka acuan (*framework*) untuk penelitian yang baru.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintahan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan Pemerintah Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

b. Bagi Kantor Kelurahan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang untuk peningkatan sumber daya manusia guna meningkatkan pelayanan publik.

c. Bagi Masyarakat

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

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten yang ditulis oleh Yun Ruth Marande, dan dimuat dalam Jurnal Ilmu Administrasi Volume Volume : 8 Nomor : 1 Edisi : Maret 2017, menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy). Selain itu yang menjadi faktor faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kabupaten Poso belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.
2. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomuut Kecamatan Paal Dua Kota Manado yang ditulis oleh Ratag Benny Sudjono, WiliamI

Markus Kaunang dan Johannis Kaawoan⁸ menunjukkan bahwa dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan yang dimana harus adanya ketanggapan untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat yaitu dalam penyelesaian pengurusan administrasi sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan serta tempat dimana ketepatan dalam hal kejelasan informasi terhadap kelengkapan-kelengkapan administrasi yang harus diketahui. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa instansi ini belum memberikan sebuah pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga dimana belum adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan berwujud dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat.

3. Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi yang dilakukan Fadhila⁹ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi Yang terdiri dari empat indikator yaitu layanan akta kelahiran telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, begitu pula dalam pengurusan

⁸ <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/download/16705/16223>

⁹ <https://media.neliti.com/media/publications/152243-ID-kualitas-pelayanan-pembuatan-akta-kelahi.pdf>

akta kelahiran juga tidak berbelit belit dengan ketentuan semua persyaratan terpenuhi, keakuratan dalam pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan mampu meminimalisir kesalahan yang terjadi serta biaya pelayanan bagi yang mengalami keterlambatan tidak terlalu membebankan masyarakat. Adapun faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu adanya tingkat pendidikan PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi sebagian besar S1, masa kerja yang cukup berpengalaman dan sumber daya manusia.

4. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember (*Public Service Quality In Birth Certificate Making At Department of Population and Civil Registration, Jember Regency*) yang ditulis oleh Yowan Anggi Santoso, Inti Wasiati, Boedijono¹⁰ menunjukkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 97 responden untuk penelitian kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Jember, secara umum simpulkan dikatakan Baik. Berdasarkan hasil perhitungan Servqual tersebut adalah positif 6 (+6), yang berarti bahwa harapan masyarakat telah terpenuhi, empat dari lima dimensi mendapatkan nilai positif (+) kecuali pada dimensi keandalan mendapatkan nilai negatif (-) yakni -11. Dimensi Bukti langsung

¹⁰ <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/71812/Yowan%20Anggi%20Santoso.pdf?sequence=1>

mendapatkan skor servqual 7. Skor tersebut menunjukkan bahwa apa yang telah dipersepsikan dan apa yang diharapkan masyarakat telah terpenuhi, sehingga pelayanan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi bukti langsung adalah baik. Dimensi Keandalan mendapatkan skor servqual -11. Skor tersebut menunjukkan bahwa keandalan yang telah dirasakan masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi keandalan adalah tidak baik. Dimensi Ketanggapan mendapatkan skor servqual 5. Skor tersebut menunjukkan bahwa ketanggapan yang telah dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga pelayanan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember untuk dimensi ketanggapan adalah baik.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta) yang ditulis Andrianto Wahyu Eka Pratama¹¹ menunjukkan hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsive*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan

¹¹ <http://eprints.ums.ac.id/31943/9/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel *assurance*.

6. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yang ditulis oleh Dermawan Dwi Putra¹² menunjukkan bahwa: (1) Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini karena dibandingkan dengan Kelurahan lain yang ada di Kabupaten Barru Kelurahan Mallawa telah meraih prestasi sebagai Kelurahan dengan pelayanan administrasi terbaik se Kabupaten Barru pada tahun 2017, (2) Faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, (a) sarana dan prasarana yang belum memadai, (b) masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer, (c) tidak semua pegawai menerapkan disiplin waktu, sedangkan faktor eksternal meliputi (a) masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, (b) masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabaran pada saat pelayanan, (3) Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru meliputi, (a) mengatasi keterbatasan sarana yang kurang memadai dengan menggunakan sarana lain untuk mengolah data yang

¹² <file:///Users/indrakertati/Downloads/6739-15928-1-PB.pdf>

mempunyai fungsi yang sama, (b) meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin, (c) melakukan pelatihan mandiri.

7. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar yang ditulis Norisa Norisa, Lukman Hakim, Ihyani Malik¹³ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari akumulasi tiap-tiap indikator diantaranya dimensi bukti fisik (tangible), dimensi keandalan (reliability), dimensi daya tanggap (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dimensi empati (emphaty). Penerapan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor organisasi, faktor kepemimpinan, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor penghargaan dan pengakuan.
8. Penelitian *Model for Efficient Service Delivery in Public Service* yang ditulis Dr. Samihah Khalil Dean, dan Dr. Salihu Abdulwaheed Adelabu (Corresponding author)¹⁴ menunjukkan ada beberapa model pemberian layanan yang ada, tetapi perlu dicatat bahwa model tersebut lebih menekankan pada perkiraan yang memilih layanan sosial / kesejahteraan dan hasil layanan yang diberikan oleh MDA. Variabel lain seperti akuntabilitas manajerial dan kualitas kepemimpinan kurang ditekankan. Oleh karena itu, merancang model yang dimodifikasi yang mengintegrasikan pendanaan / pengelolaan sumber daya, akuntabilitas

¹³ <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/697>

¹⁴ Journal of Public Administration and Governance ISSN 2161-7104 2012, Vol. 2, No. 3

manajerial, dan struktur sekaligus kualitas kepemimpinan untuk memastikan pemberian layanan yang memadai, efisien dan efektif oleh MDA dari berbagai pemerintah. Tampaknya ada hubungan yang kuat antara variabel-variabel ini sehubungan dengan pemberian layanan. Terakhir, makalah ini bersifat konseptual, yang memberikan ruang untuk kritik oleh para praktisi, peneliti, akademisi, dan administrator publik sebagai pengganti pemberian layanan.

9. Penelitian *The Impact of Service Delivery System Effectiveness on Service Quality: A Hierarchical Approach* yang ditulis oleh Giannis Kotsopoulos, PhD, George Lodorfos, PhD dan Kostas Kaminakis, PhD menunjukkan bahwa fokus pada efektivitas *Service Delivery System (SDS)* dan menguji kembali pengaruhnya terhadap persepsi kualitas layanan pelanggan. Dalam studi ini, pengaruh empat indikator spesifik efektivitas SDS (yaitu kinerja peran karyawan lini depan, kemampuan beradaptasi mereka dengan kebutuhan pelanggan individu, efektivitas koordinasi mereka dan efektivitas pengendalian proses layanan) terhadap kualitas layanan yang dirasakan. diuji. Dalam melakukannya, pendekatan hierarki telah diambil dengan mengintegrasikan pandangan manajer dan pelanggan. Hasilnya mengkonfirmasi pengaruh positif dari tiga variabel pada kualitas layanan yang dirasakan (kinerja peran, efektivitas koordinasi dan efektivitas pengendalian proses). Sebaliknya, pengaruh adaptasi karyawan tidak ditemukan secara signifikan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan kesamaan terhadap penelitian ini yaitu fokus pada pelayanan kelurahan. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu adalah lokus di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candi Kota Semarang. Fokus pada efektivitas pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan kelurahan. Beberapa variable pelayanan public akan dipilih sesuai dengan konten penelitian ini. Penelitian ini juga akan mengukur kepuasan masyarakat atas layanan public ini.

2.2. Kerangka Teori

2.2.1. Teori Administrasi Publik

Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.¹⁵ Selain itu, Keban juga menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun

¹⁵ Keban, Yereimias T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu). Yogyakarta: Gave Media. Hal. 4

praktik kepemimpinan yang baik. Henry Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah¹⁶.

Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen. Selanjutnya Fayol mengemukakan prinsip-prinsip administrasi yaitu:¹⁷

- a. Pembagian pekerjaan, prinsip ini sama dengan pembagian tenaga kerja menurut Adam Smith, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
- b. Wewenang. Manajer harus memberi perintah, wewenang akan membuat
- c. Mereka melakukan dengan baik
- d. Disiplin. Tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan oleh organisasi.
- e. Kesatuan komando. Setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa.
- f. Kesatuan arah. Beberapa kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
- g. Mengarahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum.
- h. Kepentingan setiap orang, pekerja atau kelompok pekerja tidak dapat diutamakan dari kepentingan organisasi secara keseluruhan.
- i. Pemberian upah. Pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.
- j. Pemusatan. Berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.

¹⁶ Fayol, Henry, 2010. *Manajemen Public Relations*, Jakarta: PT. Elex Media

¹⁷ *op cit.*

- k. Rentang kendali. Garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkatan di bawahnya merepresentasikan rantai skalar.
- l. Tata tertib. Orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat.
- m. Keadilan. Manajer dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya.
- n. Stabilitas pada jabatan personal, perputaran yang tinggi merupakan ketidakefisienan.
- o. Inisiatif. Tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.
- p. Rasa persatuan. Kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesalahan dalam organisasi.

2.2.2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik¹⁸. selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”¹⁹. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own*

¹⁸ Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.

¹⁹ *Ibid*

employees”²⁰ dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya²¹. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa 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 publik²². Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi

²⁰ Savas, E.S. 2000. “*Privatization: The Key to Better Government*”. New Jersey: Chatham House Publisher. Hal 62.

²¹ Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press

²² UU N0 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik²³. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

2.2.3. Pelayanan Akta Kelahiran

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik²⁴.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, atau dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN atau BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan

²³ Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama. Hal 17

²⁴ Rachmadi, Muhammad dan Muslim. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Vol 14 No.2. Hlm 155.

pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu²⁵:

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

Istilah atau perkataan akta dalam bahasa Belanda disebut “*Acte*” atau “akta” dan dalam bahasa Inggris disebut “*Cat*” atau “*deed*” menurut pendapat umum mempunyai dua arti, yaitu²⁶:

- a. Perbuatan (*handling*) atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*).
- b. Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai Perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu.

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 sipil²⁷. Lembaga catatan sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, serta pembuktian yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya serta memberi kepastian hukum yang

²⁵ Rachmadi, Muhhamad dan Muslim. Loc.cit

²⁶ Jbptunikompp-gdl-restiawati-21139-2-babiidoc.http//google.com

²⁷ Djaja s. meliala, Op.Cit., h. 46.

sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian²⁸.

Pokok akta menurut Pasal 1871 KUAH Perdata hal itu hanya akan berlaku sebagai permulaan bukti tertulis. Apapun isi pasal 1871 KUH Perdata ialah :

- a. Suatu akta otentik namunlah tidak memberikan bukti yang yang sempurna tentang apa yang termuat di dalamnya sebagai suatu penuturan belaka, selainnya sekedar apa yang dituturkan itu ada hubungannya langsung dengan pokok isi akta.
- b. Jika apa yang termuat disitu sebagai suatu penuturan belaka tidak ada hubungannya langsung dengan pokok isi akta, maka itu hanya dapat berguna sebagai permulaan pembuktian dengan tulisan.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis bisa menyimpulkan bahwa akta kelahiran adalah alat bukti yang dibuat oleh instansi terkait (Dinas Kependudukan dan catatan sipil) yang kuat atas peristiwa kelahiran seseorang untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum. Beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta kelahiran adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan alat bukti peristiwa kelahiran seseorang untuk memperoleh kepastian hukum.

²⁸ I Nyoman Budijaya, Op.Cit., h. 9.

Dalam pelayanan akta kelahiran Kelurahan berfungsi melayani kebutuhan akta kelahiran berupa pencatatan dan penerimaan persyaratan. Kelengkapan akan persyaratan tersebut selanjutnya akan dikirimkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk diproses sebagaimana mestinya. Selain melalui Kelurahan masyarakat dapat secara langsung melakukan pemenuhan kebutuhan layanan tersebut ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

2.2.4. Efektivitas Pelayanan

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur²⁹. Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif³⁰. Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna.

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki³¹. Pelayanan publik dianggap efektif apabila

²⁹ Wojowisoto, S. 1980. Manajemen Pelayanan Publik. Gramedia. Jakarta

³⁰ Ensiklopedia Administrasi. 1989. Manajemen dan Kepemimpinan. Pustaka Setia. Bandung hal.149

³¹ The Liang Gie dalam Rizali Lopes, <file:///Users/Downloads/1503-2791-1-SM.pdf>

masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah dan prosesnya tidak berbelit belit, cepat dan memuaskan. Pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak, yaitu organisasi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya³². Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran yang telah dicapai. Organisasi dapat dikatakan efektif bila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

³² Sondang P. Siagian, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional.

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan³³. Teori lain mengatakan definisi dari efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan³⁴. Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Efektivitas memiliki tiga tingkatan³⁵, yaitu:

- a. Efektivitas Individu Didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.
- b. Efektivitas Kelompok yaitu pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya.
- c. Efektivitas Organisasi Terdiri dari kumpulan efektivitas individu dan kelompok.

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien Dalam hal ini yang dimaksud dengan sumber daya meliputi ketersediaan personel, sarana dan prasarana, serta metode dan model yang digunakan. Mengukur efektivitas

³³ Sumaryadi, 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah

³⁴ Flippo, 2013, Manajemen Personalialia, Edisi. 6, oleh Moh. Masud, SH, MA, Jakarta. Erlangga, hal. 120

³⁵ Ibid

suatu organisasi bukanlah hal yang sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan suatu rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang ditetapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Kriteria³⁶ atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu :

- a. Kejelasan dari tujuan yang ingin dicapai, dimaksudkan agar karyawan dalam melaksanakan tugas tugasnya dapat mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai sesuai rencana
- b. Kejelasan dari strategi pencapaian tujuan. Strategi adalah usaha dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap. Berhubungan dengan kejelasan tujuan yang ingin dicapai dan kejelasan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan – tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang berarti memutuskan sekarang apa yang direncanakan ingin dicapai oleh organisasi di masa yang akan datang.
- e. Penyusunan program yang tepat. Dalam penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dan dijelaskan dalam program-program pelaksanaan yang tepat.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana yaitu kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien. Efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Sedangkan efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Mengingat bahwa sifat manusia yang tidak sempurna, maka efektivitas organisasi

³⁶ Sondang P. Siagian, 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta. PT. Rineka Cipta

menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian, agar semua kegiatan operasional berjalan sesuai standar yang telah ditentukan

Efektivitas pelayanan Publik juga dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan. Permenpan nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menetapkan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam meliputi:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini mengetahui efektivitas pelayanan publik khususnya pelayanan pendaftaran akta kelahiran. Ukuran yang akan

digunakan adalah efektifitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Efektifitas diukur melalui:

1. Kejelasan dari tujuan yang ingin dicapai
2. Kejelasan dari strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Kualitas pelayanan diukur dengan :

1. Kemudahan persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

2.4. Kerangka Pikir Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa “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”.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan publik menjadi hak dan kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun efektivitas pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Efektivitas pelayanan publik menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diharapkan dapat

memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

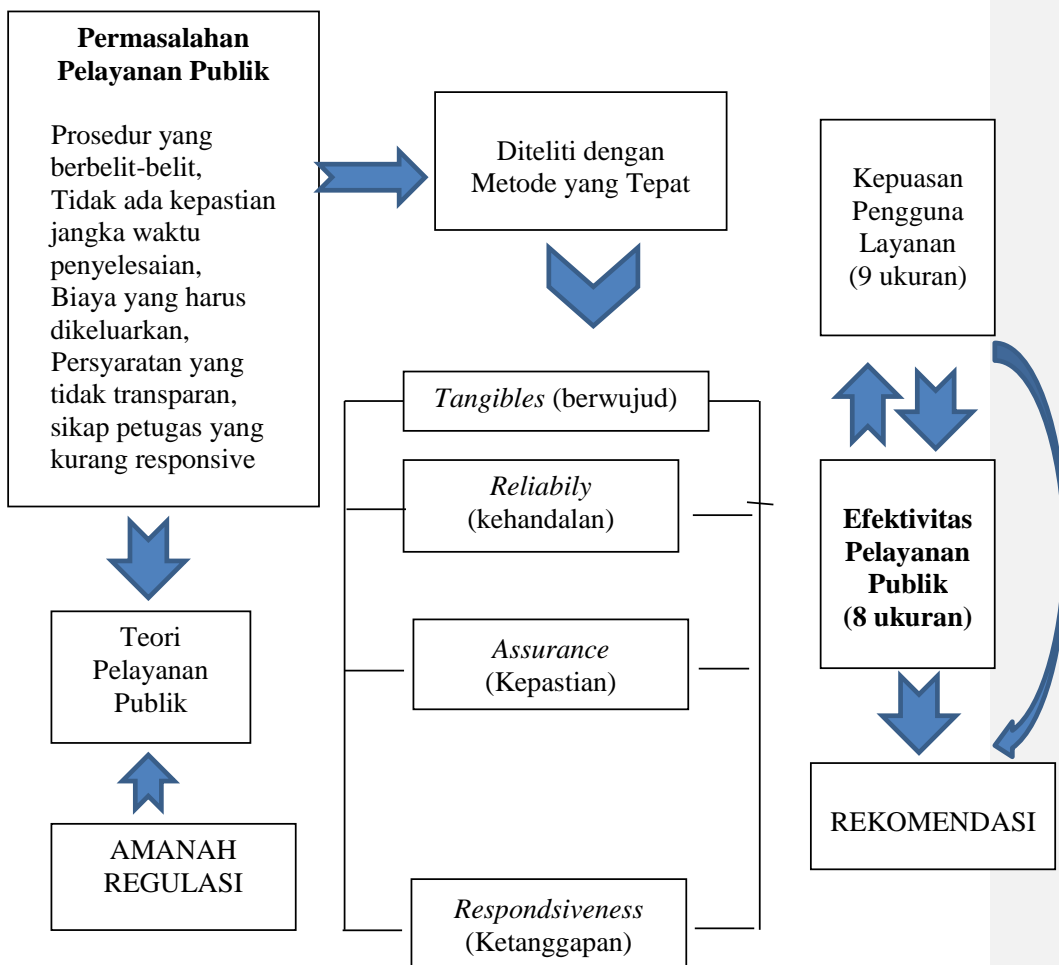
Meskipun dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah di tingkat kelurahan masih belum optimal dalam memberikan layanan, namun upaya untuk memberikan kepuasan layanan terus ditingkatkan. Beberapa persoalan dalam mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain.

Penelitian ini akan memberikan gambaran nyata dari sebuah pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan akta kelahiran. Memperhatikan hal tersebut maka beberapa variable efektivitas pelayanan

public akan di teliti dan hasilnya akan direkomendasikan kepada pemerintah daerah agar kualitas layanan public makin baik.

Gambaran pola efektivitas pelayanan public tergambar pada grafik berikut.

Gambar 2.1.
Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif komparatif dengan pendekatan Kualitatif. Menurut Sugiyono (2012) Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda. Menurut Dra. Aswani Sudjud, penelitian komparasi akan dapat menemukan persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan tentang benda-benda, orang, prosedur kerja, ide-ide, kritik terhadap orang, dan kelompok. Dapat juga membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan-perubahan pandangan orang, grup atau negara, terhadap kasus, orang, peristiwa atau terhadap ide-ide³⁷. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan komparatif yaitu menggambarkan permasalahan peristiwa melalui responden ataupun sumber data lainnya yang terkait dengan pelayanan Akta Kelahiran di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Studi kasus dapat menjadi berbeda dari bentuk-bentuk penelitian kualitatif lain oleh fakta bahwa studi ini berfokus pada satu “unit tunggal” atau “suatu sistem terbatas”. Menurut Holloway dan Daymon (2008) pada umumnya, studi kasus dihubungkan dengan sebuah lokasi. “Kasusnya” dapat berupa organisasi, sekumpulan orang seperti kelompok kerja atau kelompok

³⁷ Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers. Hal. 20

sosial, komunitas, peristiwa, proses, isu, maupun kampanye³⁸. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus karena berusaha untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Menurut Nazir (2005), penelitian deskriptif yakni tipe penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, hal tersebut didasarkan karena penelitian ini menghasilkan data-data berupa kata-kata menurut informan, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis pula dengan kata-kata yang melatarbelakangi responden berperilaku (berpikir, berperasaan, dan bertindak), direduksi, di triangulasi, di simpulkan (diberi makna oleh peneliti), dan diverifikasi, adapun tujuannya adalah untuk menggambarkan secara tepat mengenai suatu keadaan, sifat-sifat individu atau gejala yang terjadi terhadap kelompok tertentu³⁹.

3.2. Fokus Penelitian

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 penelitian⁴⁰. Karena itu menurut Moleong (2008), fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi

³⁸ Daymon, Christine., dan Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang. Hal 162

³⁹ Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal. 55

⁴⁰ Moleong LJ. 2008. *Metodologi penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal. 97

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. Sugiyono mengemukakan ada empat alternatif untuk menetapkan fokus yaitu⁴¹ :

- a. Menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh informan.
- b. Menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu .
- c. Menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan iptek.
- d. Menetapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada.

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan masalah penelitian efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas pelayanan public khususnya pelayanan pendaftaran akta kelahiran Kelurahan Tegalsari. Data yang didapatkan akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Desain penelitian kualitatif ini dibagi dalam empat tahap, yaitu:

1. Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini adalah sebagai berikut: analisis standar sarana dan prasarana, penyusunan rancangan penelitian, penetapan tempat penelitian, dan penyusunan instrumen penelitian.

⁴¹ Sugiono. 2002. Metodologi Penelitian. Bandung: Alfabeta. Hal 234

2. Pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti sebagai pelaksana penelitian sekaligus sebagai human instrument mencari informasi data, yaitu wawancara mendalam pada pegawai Kantor Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang dan masyarakat. Selain itu peneliti juga menganalisis kebutuhan perlengkapan serta sarana prasarana dan sumber daya manusia di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari.

3. Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah peneliti melakukan wawancara mendalam serta observasi di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari.

4. Evaluasi

Semua data kebutuhan, ketersediaan, dan penggunaan peralatan pelayanan di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang yang telah dianalisis kemudian dievaluasi sehingga diketahui kebutuhan peralatan pelayanan dan sumber daya manusia di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari dan penggunaannya.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan lokasi penelitian, cara terbaik

yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki dengan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan⁴². Selain di perlu pertimbangkan dalam penentuan lokasi penelitian seperti, keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya serta tenaga.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus / komponen yang diteliti. Unit analisis suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya, unit analisis yang berupa lembaga atau organisasi dapat berupa organisasi dalam skala kecil / terbatas⁴³. Dengan mempertimbangkan hal di atas dan membatasi penelitian, maka lokasi penelitian dan unit analisis dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*) yang akan dilakukan di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang.

3.4. Jenis Data

Data merupakan bentuk tanggapan, pendapat, keyakinan, perasaan, hasil pemikiran dan pengetahuan seseorang tentang segala sesuatu yang dipertanyakan sehubungan dengan masalah penelitian. Data penelitian terbagi atas 2 (dua) jenis, yaitu⁴⁴ :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan

⁴² *Ibid*

⁴³ Suprayogo, I dan Tobroni. (2001). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. Hal. 48

⁴⁴ Nawawi, Hadari dan Momo Martini. (2006). Penelitian Terapan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 98

yang memerlukannya.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan peneliti terdahulu. Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen.

3.5. Sumber Data

Dokumen-dokumen yang digunakan merupakan dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini, yang di dapat dari berbagai sumber meliputi: peraturan-peraturan daerah, surat-surat keputusan, catatan-catatan, arsip-arsip, foto dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

3.6. 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 :

- a. Wawancara

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 lama⁴⁵. Dalam penelitian ini Informan yang diwawancarai adalah aktor-aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan, yakni :

- 1) Lurah Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang
- 2) Pegawai Pelayanan Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang
- 3) Masyarakat yang melakukan proses pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang

Informan dalam penelitian ini yaitu Lurah beserta Pegawai Kantor Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang sebanyak 9 orang. Sedangkan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang meminta layanan akta kelahiran sebanyak 90 orang. Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan peneliti menggunakan teknik “*purposive sampling*” pada tahap awal dan dalam pengembangannya dilakukan secara “*snowball sampling*” sampai diperoleh data dan informasi yang lengkap. Dengan kata lain keterangan awal yang didapat

⁴⁵ Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika. Hal. 108

berasal dari pihak yang dikategorikan sebagai informan awal yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian dan kemudian berkembang menjadi luas (*snow balling*) sampai ditemukan informasi yang berkenaan dengan tujuan penelitian tersebut.

b. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya⁴⁶. 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 yang ada di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial⁴⁷. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sebagian besar datanya yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, catatan harian, cinderamata, laporan, dan sebagainya yang dapat mendukung suatu penelitian.

⁴⁶ *Ibid.* Hal. 115

⁴⁷ *Ibid.* Hal.121

Instrumen penelitian digunakan untuk membantu pengumpulan data, antara lain:

- a. Peneliti sendiri, yaitu peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian dengan menggunakan alat panca indera. Ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta, nama peran peneliti lah yang menentukan keseluruhan skenarionya⁴⁸.
- b. Perangkat penunjang lainnya, seperti pedoman wawancara (*interview guide*) yang bersifat terbuka (tidak rinci), pedoman, dan menggunakan alat bantu lainnya (buku catatan, ballpoint, pensil, Handphone, dan lain-lain).

⁴⁸ Moleong LJ. 2008. Metodologi penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya. Bandung. Hal. 163

BAB IV

PROFIL KELURAHAN TEGALSARI

4.1. Geografis

Kelurahan Tegalsari merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah administrasi Kecamatan Candisari Kota Semarang, dengan memiliki luas wilayah $\pm 88,715$ Ha. Secara administratif batas wilayah Kelurahan Tegalsari, adalah sebelah utara adalah Kelurahan Wonodri, sebelah selatan adalah Kelurahan Wonotingal, sebelah timur adalah Kelurahan Candi dan sebelah barat adalah Kelurahan Lemponsari.



Gambar 4.1. Peta Batas Kelurahan Tegalsari

4.2. Demografis

Kelurahan TEGALSARI merupakan daerah kawasan kependudukan yang sudah merata. Pendudukan Kelurahan TEGALSARI bermata pencaharian sebagai Buruh, PNS, TNI/POLRI, Pedagang dll.

1. Jumlah Penduduk

Tabel 4.1
Jumlah penduduk Kelurahan Teagalsari

Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
2019	6.795	7.051	13.846
2020	6.853	7.182	14.035

Sumber : Profil Kelurahan Tegalsari Tahun 2020

Jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari pada tahun 2019 sebanyak 13.846 dengan perincian laki-laki 6.795 dan perempuan 7.051, sedangkan pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebanyak 14.035 dengan perincian laki-laki 6.853 dan perempuan 7.182. Mayoritas penduduk di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari adalah perempuan.

Tabel 4.2
Jumlah Anak Usia 0-18 Tahun

Tahun	Usia	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
2021	0-18	1.809	1.799	3.608
2020	0-18	1.856	1.844	3.700

Sumber : Profil Kelurahan Tegalsari Tahun 2020

Jumlah anak usia 0-18 pada tahun 2019 sebanyak 3.608 dengan perincian anak laki-laki 1.809 dan anak perempuan 1.799, pada tahun 2020

meningkat menjadi 3.700 dengan perincian anak laki-laki 1.856 dan anak perempuan 1.844.

2. Situasi Anak Berdasarkan Cluster

a. Hak sipil

Tabel 4.3
Data Kepemilikan Akta Kelahiran

Usia	Jumlah	Kepemilikan Akta	
		Sudah	Belum
0-18	4.145	3.331	814
0-18	4.150	3.392	758

Sumber : Profil Kelurahan Tegalsari Tahun 2020

Jumlah anak usia 0-18 di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang pada tahun 2019 yang sudah memiliki akta kelahiran sebanyak 3.331 dan yang belum sebanyak 818, sedangkan pada tahun 2021 yang sudah memiliki Akta Kelahiran sebanyak 3.392 atau 81,73% dan yang belum memiliki Akta Kelahiran sebanyak 758 atau 18,27%. Melihat data tersebut maka dapat dilihat bahwa mayoritas penduduk di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari sudah memiliki Akta Kelahiran, hal ini juga disebabkan karena pelayanan di Kelurahan Tegalsari sudah baik.

b. Pendidikan

Tabel 4.4
Data Pemenuhan Hak Pendidikan

Tingkatan Usia	Jumlah		Persentase
	Sekolah	Tidak Sekolah	
Paud 0-6 Tahun	525	150	80%
SD 7-13 Tahun	625	-	100%
SMP 13-15 Tahun	1025	-	100%
SMA 16-18 Tahun	850	-	100%

Sumber : Profil Kelurahan Tegalsari Tahun 2020

Jumlah anak usia pendidikan yang ada di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang mayoritas mengikuti pendidikan sekolah formal.

4.3. Struktur Organisasi Kelurahan Tegalsari

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang, Kelurahan Tegalsari memiliki susunan struktur organisasi pemerintahan sebagai berikut :

1. Lurah
2. Sekretaris Lurah
3. Kasi Pemerintahan dan Pembangunan
4. Kasi Kesejahteraan Sosial
5. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum

6. Jabatan Fungsional

Berikut merupakan tugas dan fungsi Kelurahan Tegalsari, yaitu :

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kesejahteraan sosial, ketentraman dan ketertiban umum, pemberdayaan masyarakat dan pelayanan publik. Lurah dalam melaksanakan tugas, juga mempunyai fungsi :

- a. perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- b. pendistribusian tugas sekretariat, seksi pemerintahan dan pembangunan, seksi kesejahteraan sosial, dan seksi ketentraman dan ketertiban umum;
- c. pemberian petunjuk bawahan;
- d. penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya;
- e. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. pelaksanaan kegiatan koordinasi;
- g. pelaksanaan kegiatan sekretariat;
- h. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan Kelurahan;
- i. pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- j. pelaksanaan kegiatan perencanaan pembangunan;
- k. pelaksanaan kegiatan kesejahteraan sosial;
- l. pelaksanaan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum;
- m. pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

- n. pelaksanaan kegiatan pelayanan publik;
- o. pelaksanaan kegiatan pemeliharaan prasarana dan sarana serta fasilitas Pelayanan Publik;
- p. pelaksanaan kegiatan penyusunan dan pelayanan data dan informasi Kelurahan;
- q. pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan;
- r. pelaksanaan kegiatan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- s. pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan Kelurahan;
- t. pelaksanaan penyusunan laporan kegiatan Kelurahan;
- u. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Lurah

Sekretaris Kelurahan mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekretariat;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Sekretariat;

- h. menyiapkan kegiatan pelayanan publik;
- i. menyiapkan kegiatan tata kelola persuratan, kearsipan, kepustakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Kelurahan;
- j. menyiapkan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik;
- k. menyiapkan penyediaan akomodasi dan jamuan rapat/pertemuan, dan kunjungan tamu di lingkungan Kelurahan;
- l. menyiapkan kegiatan penatausahaan alat tulis kantor dan barang milik daerah;
- m. menyiapkan kegiatan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Kelurahan;
- n. menyiapkan kegiatan pengelolaan sistem informasi dan Komunikasi Kelurahan;
- o. menyiapkan kegiatan penyusunan tatalaksana pengelolaan pengaduan;
- p. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Kelurahan;
- q. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Sekretariat;
- r. menyiapkan kegiatan pelayanan data dan informasi Kelurahan;
- s. menyiapkan kegiatan pertanggungjawaban keuangan Sekretariat;
- t. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- u. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Sekretariat;

- v. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Sekretariat;
- w. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

3. Kasi Pemerintahan dan Pembangunan

Kepala Seksi Pemerintahan dan Pembangunan mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- h. menyiapkan kegiatan musyawarah kelurahan;
- i. menyiapkan kegiatan pelayanan kependudukan;
- j. menyiapkan kegiatan penyajian data kependudukan dan grafik di bidang pemerintahan;
- k. menyiapkan kegiatan pengelolaan data monografi kelurahan;
- l. menyiapkan kegiatan fasilitasi pencapaian realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), retribusi, dan pajak daerah lainnya;

- m. menyiapkan kegiatan pemberian pelayanan surat pengantar bidang Pemerintahan dan Pembangunan;
- n. menyiapkan kegiatan pembinaan dan pemantauan terhadap kegiatan pendirian bangunan dan kegiatan usaha;
- o. menyiapkan kegiatan pendataan terhadap bangunan;
- p. menyiapkan kegiatan koordinasi pelaksanaan pembangunan;
- q. menyiapkan kegiatan pemantauan dan pelaporan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan;
- r. menyiapkan kegiatan pemantauan atas pemanfaatan sumber daya alam di wilayah Kelurahan;
- s. menyiapkan kegiatan fasilitasi pemeliharaan kebersihan dan keindahan lingkungan;
- t. menyiapkan kegiatan penyusunan Daftar Skala Prioritas (DSP) pembangunan di wilayah Kelurahan;
- u. menyiapkan kegiatan penyajian data hasil pembangunan;
- v. menyiapkan kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan;
- w. menyiapkan kegiatan verifikasi pengajuan proposal pembangunan dari warga masyarakat yang akan diajukan kepada Walikota;
- x. menyiapkan kegiatan musyawarah Kelurahan;
- y. menyiapkan kegiatan pembinaan terhadap perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, perkoperasian, usaha menengah(UKM) dan golongan ekonomi lemah, peternakan, pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan;

- z. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- aa. menyiapkan kegiatan pertanggungjawaban keuangan Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- bb. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- cc. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- dd. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan dan Pembangunan;
- ee. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

4. Kasi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Kesejahteraan Sosial;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Kesejahteraan Sosial;

- h. menyiapkan kegiatan pembinaan dan pengawasan kerukunan hidup antar umat beragama, pendidikan kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
- i. menyiapkan kegiatan pembinaan dan pengawasan pelayanan dan bantuan sosial, pemuda/ karang taruna, keolahragaan, kepramukaan serta peranan wanita;
- j. menyiapkan kegiatan pengumpulan dan pendistribusian Badan Amil Zakat (BAZ);
- k. menyiapkan kegiatan fasilitasi PKK, program peningkatan pengarusutamaan gender, UMKM, dan Karang Taruna;
- l. menyiapkan kegiatan pengawasan program kesehatan masyarakat;
- m. menyiapkan kegiatan penyusunan data KB, posyandu, Akseptor, Lansia, Kader gizi;
- n. menyiapkan kegiatan fasilitasi pembinaan anak terlantar dan yatim piatu, pembinaan karang taruna, wanita tuna susila dan gelandangan;
- o. menyiapkan kegiatan penyajian data dalam rangka pemberian bantuan kepada badan sosial dan korban bencana alam;
- p. menyiapkan kegiatan fasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
- q. menyiapkan kegiatan fasilitasi pendataan warga miskin, pengelolaan dan pendistribusian beras (Raskin) kepada masyarakat miskin di wilayah Kelurahan;

- r. menyiapkan kegiatan pengumpulan dana Palang Merah Indonesia (PMI);
- s. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Kesejahteraan Sosial;
- t. menyiapkan kegiatan pertanggungjawaban keuangan Seksi Kesejahteraan Sosial;
- u. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- v. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
- w. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
- x. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

5. Kasi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;

- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- h. menyiapkan kegiatan program pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa;
- i. menyiapkan kegiatan penelitian/pengamatan terhadap pelanggaran peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku;
- j. menyiapkan kegiatan pertimbangan legalitas dan izin keramaian yang berhubungan dengan ketertiban umum serta kemasyarakatan;
- k. menyiapkan kegiatan pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah kerjanya;
- l. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan fasilitasi pengamanan Peraturan Daerah dan Peraturan lain yang menyangkut ketertiban wilayah;
- m. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pemberian penyuluhan kepada masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran dalam mentaati peraturan;
- n. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan menyelenggarakan perlindungan masyarakat di wilayah Kelurahan;
- o. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pelaksanaan kegiatan pengamanan dan penanggulangan akibat bencana alam;
- p. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pendataan anggota linmas dan membuat laporan anggota linmas;

- q. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pembinaan perlindungan masyarakat dan pos keamanan lingkungan;
- r. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan pengadaan dan pemasangan bendera dan umbul-umbul;
- s. menyiapkan kegiatan dan melaksanakan fasilitasi pencegahan dan penanggulangan kenakalan anak remaja dan penyalahgunaan obat, narkotika, psikotropika, zat adiktif dan bahan berbahaya;
- t. menyiapkan kegiatan pengumpulan bahan pertimbangan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka memfasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama;
- u. menyiapkan kegiatan penyusunan dan pelayanan data dan informasi Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- v. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- w. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- x. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- y. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- z. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

6. Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kecamatan dan Kelurahan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Informan dan Responden

5.1.1. Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1.
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	38	42,8
Perempuan	52	57,2
Total	90	100 %

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 38 responden atau 42,8%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 52 responden atau 57,2%. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak berjenis kelamin perempuan, karena para laki-laki atau suami banyak yang sibuk bekerja, berbeda dengan perempuan atau ibu rumah tangga yang cukup memiliki waktu. Karena untuk mengurus dokumen akta kelahiran harus mendatangi Kelurahan dan membutuhkan waktu cukup lama dan bagi suami yang sibuk bekerja tidak memiliki waktu cukup untuk mengurus dokumen akta kelahiran tersebut.

5.1.2. Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Usia

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2.
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
21 th – 30 th	34	38,4
31 th – 40 th	48	52,7
41 th – 50 th	8	8,9
Total	90	100 %

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 21th – 30th berjumlah 34 responden, usia 31th – 40th berjumlah 48 responden, dan usia 41th – 50th berjumlah 8 responden. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak memiliki usia 31th – 40th. Mayoritas responden tersebut berusia 31th – 40th, pada usia tersebut termasuk dalam usia produksi untuk seseorang memiliki anak disamping hal tersebut ada juga yang mengurus bukan anaknya tetapi menguruskan cucu ataupun saudara yang karena kesibukannya tidak dapat mengurus akta kelahiran anaknya sendiri.

5.1.3. Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3.

Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SLTP/ Sederajat	14	15,4
SLTA/ Sederajat	57	63,7
D3	8	8,8
S1	8	8,8
S2	3	3,3
Total	90	100 %

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pendidikan SLTP/ Sederajat sebanyak 14 responden, pendidikan SLTA/ Sederajat sebanyak 57 responden, pendidikan D3 sebanyak 8 responden, pendidikan S1 sebanyak 8 responden, dan pendidikan S2 sebanyak 3 responden. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak memiliki pendidikan SLTA/ Sederajat. Mayoritas responden tersebut dikarenakan lebih banyak lulusan SLTA/ Sederajat di wilayah Kelurahan Tegalsari dan kebanyakan dari mereka sudah menikah muda dan ada kesempatan untuk mengurus akta kelahiran anaknya sendiri.

5.1.4. Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.4.

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/Polri/TNI	20	23,1
Pegawai BUMN	8	8,8
Pegawai Swasta	37	40,6
Wirausaha	18	19,8
Buruh	7	7,7
Total	90	100 %

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan PNS/Polri/TNI sebanyak 20 responden, pekerjaan Pegawai BUMN sebanyak 8 responden, pekerjaan pegawai swasta sebanyak 37 responden, wirausaha sebanyak 18 responden, dan buruh sebanyak 7 responden. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak memiliki pekerjaan Pegawai Swasta. Mayoritas responden tersebut dikarenakan lebih banyak pegawai swasta di wilayah Kelurahan Tegalsari dan pegawai swasta juga memiliki waktu luang yang cukup untuk mengurus dokumen akta kelahiran.

5.1.5. Identitas Responden dan Informan Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis layanan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.5.

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah	Persentase (%)
Akta Kelahiran	90	100
KTP	-	-
KK	-	-
Akta Nikah	-	-
Akta Meninggal	-	-

Total	90	100 %
--------------	-----------	--------------

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang meminta layanan pembuatan akta kelahiran sebanyak 90 responden. Mayoritas jenis pelayanan tersebut diambil dari keseluruhan jenis pelayanan akta kelahiran yang dapat digunakan dan dalam penelitian ini menggunakan responden yang melakukan pengurusan dokumen akta kelahiran di Kelurahan Tegalsari saja, jika mengambil jenis pelayanan lainnya maka hasil pembahasan akan melebar keseluruhan jenis pelayanan publik.

5.1.6. Identitas Informan

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis layanan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.6.
Jumlah Informan

No	Informan	Jumlah
1	Lurah Tegalsari	1
2	Pegawai Pelayanan Kelurahan Tegalsari	3
3	Masyarakat	6
Total		10

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah informan yang membantu penelitian ini berjumlah 6 orang, dengan rincian Lurah Tegalsari, Pegawai Pelayanan Kelurahan Tegalsari berjumlah 3 orang, serta Masyarakat berjumlah 6 orang. Jumlah masyarakat yang ikut membantu

pelaksanaan penelitian ini hanya berjumlah 6 informan saja karena agar lebih efisien dalam merangkum seluruh pernyataan dari pelaksanaan wawancara yang dilakukan.

5.2. Hasil Penelitian

5.2.1. Efektivitas Pelayanan di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi. Dalam konteks Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak 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.

Upaya untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

a. Kejelasan dari Tujuan yang Ingin Dicapai

Pelaksanaan pelayanan publik pastinya dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakannya. Tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik yakni pelayanan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan top trending issues di masyarakat oleh karena proses pelaksanaan layanannya masih terkesan statis (berjalan di tempat). Jika dilihat dari segi ekonomi, buruknya pelayanan publik dapat berdampak pada penurunan pendapatan masyarakat, khususnya ekonomi masyarakat kelas menengah ke bawah karena ketiadaan efisiensi waktu pelayanan, dimana masyarakat menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan publik.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, dan dinilai efektif apabila tercapainya tujuan maupun sasaran telah ditentukan. Efektivitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan adanya tujuan atau rencana masa depan yang terencana. Wawancara dengan Lurah Tegalsari terkait dengan tujuan atau rencana strategis terkait pelayanan publik, yaitu :

“Iya benar ... Kelurahan Tegalsari memiliki rencana strategis yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat. Untuk rencana strategis yang dimaksud sudah tersedia dalam bentuk Renstra yang sudah disusun untuk lima tahun kedepan dari tahun 2021-2026. Renstra tersebut yang kedepannya untuk menjadi acuan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari ini”.

Selain pernyataan di atas Lurah Tegalsari juga menegaskan bahwa :

“Selain Renstra, pelaksanaan pelayanan public di Kantor Kelurahan Tegalsari ini juga telah memiliki SOP terkait tata cara dan prosedur

staf dalam memberikan pelayanan public pada Kelurahan Tegalsari kepada masyarakat”.

Berdasarkan pernyataan Lurah Tegalsari di atas yang menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang efektif dan terbaik dari Pemerintah karena sistem demokrasi yang ada saat ini terpusat pada rakyatnya, namun seringkali yang kita temukan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, sehingga dianggap perlu untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi yang dapat dilakukan melalui konsep efektivitas dengan menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Kejelasan dari Strategi Pencapaian Tujuan

Pelayanan public merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003,

pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilakukan sesuai dengan rencana dari setiap instansi, Kelurahan Tegalsari juga termasuk. Berikut hasil wawancara dengan Lurah Tegalsari terkait rencana strategis, yaitu :

“Sesuai penjelasan sebelumnya, pelaksanaan pelayanan publik pada Kelurahan Tegalsari ini sesuai dengan rencana strategis serta SOP pelayanan publik yang telah kami susun untuk memperlancar efektivitas pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari maupun penyusunan rencana strategis dan SOP pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi Kelurahan dalam Perwal, yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016”.

Berdasarkan penjelasan di atas, memberikan petunjuk bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan public kepada masyarakat, Kelurahan Tegalsari telah menyusun renstra dan SOP pelayanan public yang didasari Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang. Karena pada dasarnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

c. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik; pelayanan publik (*public service*) merupakan suatu pelayanan atau

pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, dalam hal ini adalah suatu pemerintahan (Rohman 2008). Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Tegalsari dilakukan berdasarkan kebijakan yang dicanangkan oleh pimpinan, dalam hal ini Lurah Tegal sari telah menjawab dengan pernyataan sebagai berikut :

“Pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dilakukan sesuai prosedur yang tersedia dan dimengerti oleh seluruh staf pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari. Dalam hal pelayanan akta kelahiran kami tidak bekerja sendiri, karena dalam pengesahan dan pembuatan akta kelahiran secara dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dan berbagai alur pelayanan administrasi termasuk akta kelahiran sudah diinformasikan kepada masyarakat melalui papan informasi”.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Tegalsari tidak bekerja sendiri, tetapi pembuatan seluruh dokumen administrasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, karena itu harus adanya koordinasi dan komunikasi yang lancar antara berbagai pihak untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif dan efisien, serta sederhana, transparan dan terbuka, juga tepat waktu dan responsive, dengan demikian Pemerintah mengambil langkah inovasi di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, yaitu

dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dikenal dengan istilah *e-Government*. Hal ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi menjadi kebutuhan masyarakat luas di berbagai kalangan dan dalam segala aspek kehidupan, karena berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

d. Perencanaan Matang

Kinerja pemerintah dapat diukur dengan pelayanan publik. Sebagai motor penggerak, pelayanan publik dianggap penting oleh semua stakeholders. Sehubungan dengan itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Di sisi lain, pada kehidupan sosial budaya, secara psikis pelayanan publik yang buruk mengakibatkan kurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, adanya saling curiga, timbulnya sifat eksklusivisme, yang pada akhirnya menimbulkan sikap apatis masyarakat, baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama.

Dalam melakukan pelayanan publik pastinya dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik yang tersedia, hal tersebut juga dilakukan oleh Kantor Kelurahan Tegalsari yang dijelaskan oleh Lurah Tegalsari sebagai berikut :

“Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Tegalsari ini memang telah sesuai dengan SOP yang ada. Standar operasional

prosedur tersebut disusun untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Tegalsari ini telah dilakukan sesuai dengan SOP yang tersedia. Seperti halnya dalam pelayanan akta kelahiran prosedur singkatnya kami dari pihak Kelurahan akan menerima data permohonan pembuatan akta kelahiran dari masyarakat dan diteruskan kepada Disdukcapil Kota Semarang untuk diproses dan selanjutnya jika telah selesai akan dikembalikan kepada pihak Kelurahan, lalu kami tinggal menghubungi pemohon untuk dapat mengambil akta kelahiran yang telah jadi tersebut”.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari dilakukan sesuai dengan standar operasional yang tersedia. Maka dari itu pelayanan pada Kantor Kelurahan Tegalsari dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut dilatarbelakangi karena masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif dan efisien, serta sederhana, transparan dan terbuka, juga tepat waktu dan responsive, dengan demikian Pemerintah mengambil langkah inovasi di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dikenal dengan istilah *e-Government*.

e. Penyusunan Program

Perbaikan pelayanan publik akan dapat meningkatkan kehidupan masyarakat menjadi lebih baik, akan tetapi hal tersebut masih berupa wacana. Hal ini disebabkan karena belum ada garis linear antara pelayanan publik dan reformasi di berbagai sektor, sehingga ada kecenderungan pergerakan pertumbuhan ekonomi menuju ke arah negatif,

dalam artian belum dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Perbaikan pelayanan publik ditujukan untuk mendorong terciptanya *good governance* di Indonesia.

Pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dapat dilakukan dengan adanya program pelayanan yang tepat dan cepat. Dalam hal ini Kantor Kelurahan Tegalsari untuk menangani permohonan akta kelahiran telah dijelaskan oleh Lurah Tegalsari sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Kantor Kelurahan Tegalsari secara umum tidak memiliki program khusus untuk melaksanakannya. Hanya terdapat standar operasional prosedur serta alur permohonan pelayanan akta kelahiran saja. Memang pada Kantor Kelurahan Tegalsari tidak terdapat program khusus untuk melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran, tetapi secara program tersebut terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, karena seluruh pembuatan dokumen kependudukan dilakukan disana”.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa di Kantor Kelurahan Tegalsari tidak terdapat program khusus untuk terkait dengan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Karena seluruh pembuatan dokumen kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, pihak Kelurahan hanya meneruskan permohonan pembuatan dokumen kependudukan yang diterimanya dari masyarakat.

f. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien merupakan persoalan yang dihadapi oleh pemerintah, disamping kualitas sumber daya

manusia aparatur yang belum memadai. Disamping itu, kinerja pelayanan juga masih lemah yang diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap prosedur pengurusan yang berbelit-belit, biaya siluman, tidak adanya kepastian waktu, sampai kepada sikap aparat yang tidak menyenangkan dalam memberikan pelayanan. Indikator kelengkapan sarana dan prasarana bertujuan untuk mengetahui tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Tegalsari, dan telah dijelaskan oleh Lurah Tegalsari, sebagai berikut :

“Terkait sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Tegalsari termasuk dalam kategori cukup lengkap untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruang tunggu dan ruang pelayanan yang memadai, serta juga terdapat Balai Kelurahan yang dapat digunakan untuk berbagai acara formal dan non formal”.

Selain pernyataan dari Lurah Tegalsari di atas, Staf pelayanan pada Kantor Kelurahan Tegalsari juga menjelaskan bahwa :

“Mengenai sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik masyarakat kami sudah cukup lengkap, seperti sarana komputer, mesin tik, dan alat kerja lainnya sudah tersedia. Dengan berbagai sarana prasarana tersebut saya rasa sudah cukup untuk saat ini”.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Tegalsari sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik dibutuhkannya inovasi, karena dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi menjadi kebutuhan masyarakat luas di berbagai kalangan dan

dalam segala aspek kehidupan, karena berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

g. Efektivitas Pelayanan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan akan ditentukan oleh sejauh mana institusi pelayanan yang bersangkutan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk merealisasikan pemberian pelayanan sebaik-baiknya dengan kualitas yang diharapkan tidak mudah, tetapi perlu dilakukan langkah-langkah strategis. Pernyataan Lurah Tegalsari terkait dengan kualitas pelayanan publik yang telah diberikannya kepada masyarakat, sebagai berikut :

“Menegenai kualitas dari pelayanan publik yang telah kami berikan kepada masyarakat, saya sendiri menilai sudah cukup baik dan memuaskan. Saya sebagai Lurah dapat berkata begitu karena memang selama ini minimnya laporan komplain dari masyarakat”.

Selain pernyataan di atas, Staf pelayanan Kantor Kelurahan Tegalsari juga menyatakan bahwa :

“Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kelurahan Tegalsari ini menurut saya sudah cukup baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Memang juga terdapat 1 atau 2 komplain yang datang dari masyarakat, tetapi hal tersebut tidak menurunkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari ini”.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah cukup baik, serta juga minimnya komplain dari masyarakat. Tetapi memang masyarakat selalu menginginkan peningkatan pelayanan yang cepat dan tepat. Seiring

dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan.

h. Sistem Pengawasan dan Pengendalian

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Memang aparat Kelurahan diharuskan untuk dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Lurah Tegalsari dalam hal ini

menjelaskan terkait dengan sistem pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan publik, sebagai berikut :

“Untuk masalah sistem pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh saya selaku Lurah untuk mengawasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan, serta masyarakat sendiri dapat mengawasi dan melaporkan pelayanan yang diterimanya kepada saya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Tegalsari dilakukan sendiri oleh Lurah Tegalsari, serta juga dilakukan masyarakat selaku penerima pelayanan. Karena Kelurahan merupakan instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

5.2.2. Kualitas Pelayanan yang diterima Masyarakat di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang

Kualitas pelayanan yang dapat diterima masyarakat pada Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang pada penelitian ini diukur melalui dua analisis yaitu persepsi atas kualitas pelayanan dan harapan

responden. Analisis ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian. Statistik deskriptif dilakukan dengan membuat nilai rata-rata pada setiap jawaban dengan menggunakan rentang skala sebagai berikut :

Nilai Maksimum : 7

Nilai Minimum : 1

Rentang Skala : $\frac{7-1}{7} = 0,85$

Kategori :

- 1) 1,0 – 1,85 = Sangat Tidak Baik
- 2) 1,86 – 2,70 = Tidak Baik
- 3) 2,71 – 3,55 = Agak Tidak Baik
- 4) 3,55 – 4,40 = Netral
- 5) 4,41 – 5,25 = Agak Baik
- 6) 5,26 – 6,10 = Baik
- 7) 6,11 – 7,00 = Sangat Baik

a. Tingkat Kemudahan Persyaratan

Tingkat kemudahan persyaratan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.7.
Persepsi Layanan dan Harapan Kemudahan Persyaratan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	32	35,55		
Agak Baik	31	34,45		
Baik	27	30,00	82	91,11
Baik Sekali			8	8,89
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 1

Tabel diatas menunjukkan secara umum persyaratan yang ditetapkan dipersepsikan mudah oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 35,55% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan bisa memenuhi persyaratan, juga bisa diartikan belum mampu memenuhi persyaratan. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 91,11 % mengharapkan persyaratan yang ditetapkan semakin baik dan mudah untuk dipenuhi.

b. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Pelayanan Yang Diterima

Kesesuaian persyaratan pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.8.
Persepsi Layanan dan Harapan Kesesuaian Persyaratan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	10	11.0		
Agak Baik	65	71.4		
Baik	15	16.5	75	82.4
Baik Sekali			15	16.5
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 2

Tabel diatas menunjukkan secara umum persyaratan yang ditetapkan dipersepsikan sesuai oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 11,0% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan bisa sesuai persyaratan, juga bisa diartikan belum sesuai persyaratan. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 82.4 % mengharapkan persyaratan yang ditetapkan semakin baik dan mudah untuk dipenuhi.

c. Kemudahan prosedur layanan

Kemudahan prosedur pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Kemudahan prosedur dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari table berikut :

Table 5.9.
Persepsi Layanan dan Harapan Kemudahan prosedur layanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	1	1.1		
Agak Baik	89	97.8		
Baik			90	98.9
Baik Sekali				
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 3

Tabel diatas menunjukkan secara umum prosedur pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan sesuai oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 1,10% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan bisa prosedur pelayanan mudah, walaupun masih adanya 11% yang netral. Hal ini Nampak dari harapan pengguna layanan yang 98.9 % mengharapkan kemudahan prosedur yang ditetapkan semakin baik dan mudah untuk dipenuhi.

d. Kesesuaian Prosedur Yang Tertulis Dengan Prosedur Pelayanan Diterima

Kesesuaian prosedur yang tertulis dengan pelayanan yang diterima adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi prosedur yang ditetapkan. Kesesuaian prosedur dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari table berikut :

Tabel 5.10
Persepsi Layanan dan Harapan Kesesuaian prosedur Tertulis
dengan Prosedur pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	8	8.8		
Agak Baik	21	23.1		
Baik	61	67.0	60	65.9
Baik Sekali			30	33.0
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 4

Tabel diatas menunjukkan secara umum kesesuaian prosedur yang tertulis dengan pelayanan yang diterima dipersepsikan sesuai oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 8,8% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan bisa prosedur tertulis sesuai dengan pelayanan atau tidak sesuai dengan pelayanan, karena masih adanya 65,9% layanan yang mengharapkan prosedur yang ditetapkan tertulis sesuai dengan prosedur yang diterima semakin baik dan mudah untuk dipenuhi.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah 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. Kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diterimanya merupakan hasil dari pelayanan dari pihak instansi pemerintah. Dalam hal ini Kelurahan Tegalsari harus memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, sesuai dengan pernyataan masyarakat langsung, sebagai berikut :

“Pelayanan yang diberikan Kelurahan Tegalsari ini lumayan baik, saya melakukan pengurusan akta kelahiran anak saya juga sudah jadi. Memang sih ... jadwal jadinya agak molor karena berbagai alasan dan kondisi. Tapi memang pelayanannya cukup bagus”.

Selain pernyataan masyarakat A di atas, juga terdapat pernyataan dari masyarakat lainnya :

(Hasil Wawancara dengan Masyarakat B)

“Persyaratan yang diberikan dari Kelurahan memang cukup ribet sih ..., karena harus komplit baru bisa diproses. Ini saya mau membuat KTP memang persyaratannya cukup banyak yang harus disertakan, apalagi nanti jadinya pasti akan molor”.

Berdasarkan penjelasan dari masyarakat diatas, diketahui bahwa persyaratan yang diberikan pihak Kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan harus komplit terlebih dahulu baru bisa diproses. Memang ada masyarakat yang memaklumi kondisi tersebut, dan juga ada yang tidak dapat menerima kondisi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

e. Tingkat Kecepatan Layanan

Tingkat kecepatan pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Table 5.11
Persepsi Layanan dan Harapan Tingkat Kecepatan Layanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik	1	1.1		
Netral	3	3.3		
Agak Baik	20	22.0		
Baik	66	72.5	20	22.0
Baik Sekali			70	76.9
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 5

Tabel diatas menunjukkan secara umum tingkat kecepatan pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 22,0% masyarakat yang agak baik, artinya bisa dipersepsikan tingkat kecepatan pelayanan baik, juga bisa diartikan kurang baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 76,9 % mengharapkan tingkat kecepatan pelayanan sangat baik.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di

Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Berikut pernyataan dari masyarakat terkait dengan kecepatan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari, sebagai berikut :

(Hasil Wawancara dengan Masyarakat A)

“Untuk masalah kecepatan pelayanan memang agak lambat, saya melakukan pembuatan akta kelahiran yang awalnya dijanjikan akan jadi beberapa hari harus menunggu lebih dari 2 minggu”.

Selain pernyataan di atas, masyarakat lain juga menyatakan bahwa :

(Hasil Wawancara dengan Masyarakat B)

“Kalau masalah kecepatan pelayanan memang sering molor dari jadwal yang diberikan pada awal pembuatan. Ya ... hal seperti itu sudah umum untuk pelayanan dari Kelurahan, karena tidak saya saja yang merasakan, semua orang yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan pasti juga sama yang selalu menunggu terlalu lama”.

Berdasarkan pernyataan dari masyarakat di atas, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tegalsari memang selalu molor dari jadwal yang dijanjikan dan hal tersebut sudah menjadi rahasia umum oleh instansi pemerintah. Hal tersebut yang harus dibenahi oleh pihak Kelurahan dan jajarannya, karena Kelurahan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan.

f. Kesesuaian Waktu Pelayanan yang Dijanjikan Dengan Waktu Pelayanan Diterima

Tingkat kesesuaian waktu pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Kesesuaian waktu pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Table 5.12
Persepsi Layanan dan Harapan Tingkat Kesesuaian Waktu

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	4	4.4		
Agak Baik	17	18.7		
Baik	69	75.8	16	17.6
Baik Sekali			74	81.3
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 6

Tabel diatas menunjukkan secara umum tingkat kesesuaian waktu yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 4,4% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan tingkat kesesuaian waktu sesuai, juga bisa diartikan tidak sesuai. Hal ini Nampak dari harapan pengguna layanan yang 81,3 % mengharapkan tingkat kesesuaian waktu sangat baik.

g. Kewajaran Biaya Pelayanan Disini

Tingkat kewajaran biaya pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Kewajaran biaya pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat

dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.13
Persepsi Layanan dan Harapan Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral				
Agak Baik	11	12.1		
Baik	79	86.8	39	42.9
Baik Sekali			51	56.0
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 7

Tabel diatas menunjukkan secara umum kewajaran biaya pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 12.1% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan kewajaran biaya pelayanan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 42 % mengharapkan tingkat kewajaran biaya pelayanan baik dan sesuai.

h. Kesesuaian antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Anggapan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.14
Persepsi Layanan dan Harapan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral				
Agak Baik	7	7.7		
Baik	83	91.2	32	35.2
Baik Sekali			58	63.7
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 8

Tabel diatas menunjukkan secara umum kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 7,7% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 63,7% mengharapkan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan baik dan sesuai.

i. Kejelasan Dan Kepastian Petugas Pelayanan Yang Melayani Anda

Anggapan Kejelasan Dan Kepastian Petugas Pelayanan Yang Melayani adalah persepsi dan harapan dari responden dalam kejelasan dan kepastian petugas pelayanan yang melayani. Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan yang melayani dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.15
Persepsi Layanan dan Harapan Kejelasan Dan Kepastian Petugas Pelayanan Yang Melayani

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral				
Agak Baik	89	97.8		
Baik	1	1.1	90	98.9
Baik Sekali			1	1.1
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 9

Tabel diatas menunjukkan secara umum kejelasan dan kepastian petugas pelayanan yang melayani agak baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Sehingga harapan yang diinginkan adalah semakin lebih baik karena terdapat harapan responden menjadi lebih baik sebanyak 98.9%.

j. Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Anggapan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.16
Persepsi Layanan dan Harapan Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	2	2.2		
Agak Baik	5	5.5		
Baik	83	91.2	31	34.1
Baik Sekali			59	64.8
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 10

Tabel diatas menunjukkan secara umum kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 2,2% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini tampak dari harapan pengguna layanan yang 64,8% mengharapkan Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan menjadi lebih baik.

k. Tanggung Jawab Petugas Dalam Melayani

Anggapan tanggung jawab petugas dalam melayani adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. kesesuaian antara tanggung jawab petugas dalam melayani dengan tanggung jawab ditetapkan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.17
Persepsi Layanan dan Harapan Tanggung Jawab Petugas Dalam Melayani

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	6	6.6		
Agak Baik	17	18.7		
Baik	67	73.6	34	37.4
Baik Sekali			56	61.5
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 11

Tabel diatas menunjukkan secara umum tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 6,6% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini dapat dilihat dari harapan pengguna layanan yang 61,5% mengharapkan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat tergantung dari pelayanan publik yang diterimanya. Seperti pernyataan

dari masyarakat terkait dengan tanggung jawab dari masyarakat yang berada di Kantor Kelurahan Tegalsari berikut :

(Hasil Wawancara dengan Masyarakat A)

“Memang pelayanan pada Kantor Kelurahan Tegalsari ini cukup lama, seperti kasus saya yang harus menunggu lama jadinya akte kelahiran anak saya. Tetapi memang pasti jadi dan adanya pemberitahuan dari pihak Kelurahan jika akta kelahiran anak saya sudah jadi dan dapat diambil, tetapi memang waktunya itu yang cukup lama”.

Selain pernyataan di atas, masyarakat lain juga menyatakan bahwa :

(Hasil Wawancara dengan Masyarakat B)

“Untuk masalah tanggung jawab memang pihak Kelurahan akan tanggung jawab untuk menjadikan dokumen kependudukan saya, tetapi waktunya itu loh ... Saya sampai harus menunggu lama”.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari memang membutuhkan waktu yang cukup lama dari prosedur resmi untuk menyelesaikan dokumen kependudukan. Sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau pelayanan publik untuk permohonan dokumen kependudukan kepada instansi pemerintah akan jadi dalam jangka waktu yang cukup lama, hal tersebut sudah diketahui oleh banyak masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga Negara.

1. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Anggapan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. kesesuaian antara kemampuan petugas dalam melayani dengan tanggung jawab ditetapkan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.18
Persepsi Layanan dan Harapan Kemampuan Petugas
Dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	9	9.9		
Agak Baik	17	18.7		
Baik	64	70.3	44	48.4
Baik Sekali			46	50.5
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 12

Tabel diatas menunjukkan secara umum kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 9,9% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini tampak dari harapan pengguna layanan yang 50,5% mengharapkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik.

m. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

Anggapan keadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. kesesuaian antara keadilan untuk mendapatkan pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.19.
Persepsi Layanan dan Harapan Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	3	3.3		
Agak Baik	17	18.7		
Baik	70	76.9	35	38.5
Baik Sekali			55	60.4
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 13

Tabel diatas menunjukkan secara umum keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 18,7% masyarakat yang menjawab agak baik. Hal ini tampak dari harapan pengguna layanan yang 60,5% mengharapkan keadilan untuk mendapatkan pelayanan menjadi lebih baik.

n. Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Anggapan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi

persyaratan yang ditetapkan. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.20
Persepsi Layanan dan Harapan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	6	6.6		
Agak Baik	10	11.0		
Baik	74	81.3	43	47.3
Baik Sekali			47	51.6
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 14

Tabel diatas menunjukkan secara umum kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 6,6% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 51,6% mengharapkan Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik.

o. Ketetapan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Anggapan ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal

waktu pelayanan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.21
Persepsi Layanan dan Harapan Ketetapan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	4	4.4		
Agak Baik	12	13.2		
Baik	74	81.3	49	53.8
Baik Sekali			41	45.1
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 15

Tabel diatas ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 4,4% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan Ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 55,1% mengharapkan ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik.

p. Kenyamanan Lingkungan

Anggapan kenyamanan lingkungan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Kenyamanan lingkungan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.22
Persepsi Layanan dan Harapan Kenyamanan Lingkungan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	6	6.6		
Agak Baik	39	42.9		
Baik	45	49.5	63	69.2
Baik Sekali			27	29.7
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 16

Tabel diatas ketepatan kenyamanan lingkungan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 6,6% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan kenyamanan lingkungan yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini tampak dari harapan pengguna layanan yang 69,2% mengharapkan kenyamanan lingkungan menjadi lebih baik.

q. Keamanan Pelayanan

Anggapan kenyamanan lingkungan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Keamanan lingkungan dalam pengurusan Akta Kelahiran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.23
Persepsi Layanan dan Harapan Keamanan Lingkungan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	1	1.1		
Agak Baik	48	52.7		
Baik	41	45.1	79	86.8
Baik Sekali			11	12.1
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 17

Tabel diatas ditetapkan keamanan lingkungan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 1,1% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan keamanan lingkungan yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 86,8% mengharapkan keamanan lingkungan menjadi lebih baik.

r. Pemahaman terhadap Kebutuhan Masyarakat atas Pelayanan yang Dibutuhkan Masyarakat

Anggapan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.24
Persepsi Layanan dan Harapan Pemahaman Terhadap Kebutuhan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Dibutuhkan Masyarakat

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	5	5.5		
Agak Baik	7	7.7		
Baik	78	85.7	35	38.5
Baik Sekali			55	60.4
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 18

Tabel diatas ketepatan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 5,5% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 60,4% mengharapkan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat menjadi lebih baik.

s. Daya Tanggap Manajemen Terhadap Keluhan Masyarakat Dalam Memperoleh Pelayanan

Anggapan pemahaman terhadap daya tanggap manajemen terhadap keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Daya tanggap manajemen terhadap keluhan masyarakat

dalam memperoleh pelayanan sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.25
Persepsi Layanan dan Harapan Daya Tanggap Manajemen Terhadap Keluhan Masyarakat Dalam Memperoleh Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	3	3.3		
Agak Baik	3	3.3		
Baik	84	92.3	12	13.2
Baik Sekali			78	85.7
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 19

Tabel diatas daya tanggap manajemen terhadap keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 3,3% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan daya tanggap manajemen terhadap keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 85,7% mengharapkan daya tanggap manajemen terhadap keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan menjadi lebih baik.

Kinerja pemerintah dapat diukur dengan pelayanan publik. Sebagai motor penggerak, pelayanan publik dianggap penting oleh semua stakeholders. Sehubungan dengan itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik

dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Kelurahan sebagai pelaksana pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang akan menerima keluhan langsung dari masyarakat. Seperti pernyataan dari masyarakat terkait daya tanggap Kelurahan terhadap keluhan masyarakat, sebagai berikut :

(Hasil Wawancara dengan Masyarakat A)

“Memang banyak masyarakat lain yang memberikan keluhannya terhadap Kelurahan Tegalsari karena terdapat banyak dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, KTP, KK serta dokumen lainnya yang terlalu lama jadinya, termasuk saya juga sering mengajukan keluhan”.

Selain pernyataan di atas, masyarakat lain juga menyatakan bahwa :

(Hasil Wawancara dengan Masyarakat B)

“Kalau keluhan pastinya tidak hanya saya yang mengajukan keluhannya terhadap pihak Kelurahan terkait dokumen kependudukannya seperti akta kelahiran, KTP dan KK yang belum jadi. Keluhan tersebut terjadi karena sesuai prosedur dan janji di awal selesainya tidak sama dengan kenyataannya. Memang sih Pihak Kelurahan mau mendengar keluhan masyarakat, tetapi selesainya juga tidak akan dipercepat”.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa banyak masyarakat yang mengajukan keluhannya kepada Pihak Kelurahan Tegalsari karenanya dokumen kependudukannya yang terlalu lama jadinya, karena berbagai alasan dari pihak Kelurahan sendiri. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan

oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas.

t. Kemampuan Dalam Mengkomunikasikan Kebijakan Pelayanan

Anggapan pemahaman terhadap kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

**Tabel 5.26
Persepsi Layanan dan Harapan Kemampuan Dalam
Mengkomunikasikan Kebijakan Pelayanan**

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral				
Agak Baik				
Baik	90	98.9	44	48.4
Baik Sekali			46	50.5
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 20

Tabel diatas kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan yang ditetapkan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Hal ini Tampak dari harapan kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan yang ditetapkan 50,5% mengharapkan kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan yang ditetapkan menjadi lebih baik.

u. Kemudahan Mencapai/Jangkauan Dari Tempat Tinggal

Anggapan kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Anggapan kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.27
Persepsi Layanan dan Harapan Anggapan Kemudahan Mencapai/Jangkauan Dari Tempat Tinggal

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	3	3.3		
Agak Baik	7	7.7		
Baik	80	87.9	28	30.8
Baik Sekali			62	68.1
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 21

Tabel diatas kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 3,3% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Tampak dari harapan pengguna layanan yang 68,1% mengharapkan kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal menjadi lebih baik.

v. Ketersediaan Maklumat Pelayaran

Anggapan terdapat maklumat pelayaran adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Terdapat maklumat pelayaran sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 5.28
Persepsi Layanan dan Harapan Terdapat Maklumat Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral				
Agak Baik				
Baik	90	98.9	44	48.4
Baik Sekali			46	50.5
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 22

Tabel diatas terdapat maklumat pelayanan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Hal ini Nampak dari harapan kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan yang ditetapkan 50,5% mengharapkan terdapat maklumat pelayanan yang ditetapkan menjadi baik sekali.

w. Kesesuaian antara Maklumat yang Tertulis, Dapat dinikmati Dalam Pelayaran

Anggapan maklumat yang tertulis, dapat dinikmati dalam pelayanan adalah persepsi dan harapan dari responden dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Maklumat yang tertulis, dapat dinikmati dalam pelayanan sepenuhnya dapat dipenuhi hal ini terlihat dari tabel berikut :

Tabel 4.29
Persepsi Layanan dan Harapan Maklumat Yang Tertulis, Dapat dinikmati Dalam Pelayanan

Kategori	Persepsi Kemudahan Persyaratan		Harapan Terhadap Kemudahan Persyaratan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Baik				
Tidak Baik				
Agak Tidak Baik				
Netral	3	3.3		
Agak Baik	7	7.7		
Baik	80	87.9	28	30.8
Baik Sekali			62	68.1
Jumlah	90	100	90	100

Sumber : Pertanyaan Nomor 23

Tabel diatas maklumat yang tertulis, dapat dinikmati dalam pelayanan dipersepsikan baik oleh pengguna layanan akta kelahiran. Meskipun demikian terdapat 3,3% masyarakat yang netral, artinya bisa dipersepsikan Maklumat yang tertulis, dapat dinikmati dalam pelayanan yang ditetapkan baik, juga bisa diartikan tidak baik. Hal ini Nampak dari harapan pengguna layanan yang 68,1% mengharap kan Maklumat yang tertulis, dapat dinikmati dalam pelayanan menjadi baik sekali.

Persepsi atas kualitas pelayanan yang diterima menggunakan 23 indikator pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.30.

Rata-rata Persepsi Atas Kualitas Pelayanan yang Diterima

No	Item	Jawaban Responden														Rata-rata
		STB		TB		ATB		N		AB		B		SB		
		1	S	2	S	3	S	4	S	5	S	6	S	7	S	
1	P.1	-	-	-	-	-	-	32	168	31	155	27	162	-	-	5,32
2	P.2	-	-	-	-	-	-	10	40	65	325	15	90	-	-	5,00
3	P.3	-	-	-	-	-	-	1	4	89	445	-	-	-	-	4,93
4	P.4	-	-	-	-	-	-	8	32	21	105	61	366	-	-	5,52
5	P.5	-	-	-	-	1	3	3	12	20	100	66	396	-	-	5,61
6	P.6	-	-	-	-	-	-	4	16	17	85	69	414	-	-	5,65
7	P.7	-	-	-	-	-	-	-	-	11	55	79	474	-	-	5,81
8	P.8	-	-	-	-	-	-	-	-	7	35	83	498	-	-	5,85
9	P.9	-	-	-	-	-	-	-	-	3	15	87	522	-	-	5,90
10	P.10	-	-	-	-	-	-	-	-	89	445	1	6	-	-	4,95
11	P.11	-	-	-	-	-	-	2	8	5	25	83	498	-	-	5,83
12	P.12	-	-	-	-	-	-	1	4	16	80	73	438	-	-	5,73
13	P.13	-	-	-	-	-	-	6	24	17	85	67	402	-	-	5,61
14	P.14	-	-	-	-	-	-	9	36	17	85	64	384	-	-	5,54
15	P.15	-	-	-	-	-	-	3	12	17	85	70	420	-	-	5,68
16	P.16	-	-	-	-	-	-	6	24	10	50	74	444	-	-	5,69
17	P.17	-	-	-	-	-	-	4	16	12	60	74	444	-	-	5,71
18	P.18	-	-	-	-	-	-	6	24	39	195	45	270	-	-	5,73
19	P.19	-	-	-	-	-	-	1	4	48	240	41	246	-	-	5,38
20	P.20	-	-	-	-	-	-	5	20	7	35	78	468	-	-	5,74
21	P.21	-	-	-	-	-	-	3	12	3	15	84	504	-	-	5,83
22	P.22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	90	540	-	-	5,93
23	P.23	-	-	-	-	-	-	3	12	7	35	80	480	-	-	5,79
Total																5,59

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Ket : STB (Sangat Tidak Baik), TB (Tidak Baik), ATB (Agak Tidak Baik), N (Netral), AB (Agak Baik), B (Baik), SB (Sangat Baik), S (Skor).

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata indeks persepsi atas kualitas pelayanan yang diterima sebesar 5,59 yang termasuk dalam kategori baik. Pada indeks persepsi atas kualitas pelayanan yang diterima jawaban terendah yaitu netral, karena sebagian responden cukup mengerti tentang kualitas pelayanan yang diterimanya.

Persepsi tentang harapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.31.
Rata-rata Harapan Responden

No	Item	Jawaban Responden														Rata-rata
		STB		TB		ATB		N		AB		B		SB		
		1	S	2	S	3	S	4	S	5	S	6	S	7	S	
1	H.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	82	492	8	56	6,0
2	H.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75	450	15	105	6,12
3	H.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	90	540	-	-	5,93
4	H.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	60	360	30	210	6,26
5	H.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20	120	70	490	6,70
6	H.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	96	74	518	6,74
7	H.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39	234	51	357	6,49
8	H.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	192	58	406	6,57
9	H.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	96	74	518	6,74
10	H.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	90	540	-	-	5,93
11	H.11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31	186	59	413	6,59
12	H.12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	180	60	420	6,59
13	H.13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	204	56	392	6,54
14	H.14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	44	264	46	322	6,43
15	H.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35	210	55	385	6,53
16	H.16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	43	258	47	329	6,45
17	H.17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	49	294	41	287	6,38
18	H.18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	63	378	27	189	6,23
19	H.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	79	474	11	77	5,06
20	H.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35	210	55	385	6,53
21	H.21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	72	78	546	6,79
22	H.22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	44	264	46	322	6,43
23	H.23	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28	168	62	434	6,61
Total																6,37

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Ket : STB (Sangat Tidak Baik), TB (Tidak Baik), ATB (Agak Tidak Baik), N (Netral), AB (Agak Baik), B (Baik), SB (Sangat Baik), S (Skor).

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata indeks harapan responden sebesar 6.37 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Pada indeks harapan responden jawaban terendah yaitu baik, karena sebagian banyak responden mengharap kualitas pelayanan yang diterima selalu sangat baik.

5.3. Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang, sehingga peneliti berusaha untuk

menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

5.3.1. Efektivitas Pelayanan di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang

Setiap manusia pastinya membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik yakni pelayanan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan *top trending issues* di masyarakat oleh karena proses pelaksanaan layanannya masih terkesan statis (berjalan di tempat). Jika dilihat dari segi ekonomi, buruknya pelayanan publik dapat berdampak pada penurunan pendapatan masyarakat, khususnya ekonomi masyarakat kelas menengah ke bawah karena ketiadaan efisiensi waktu pelayanan, dimana masyarakat menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan publik. Upaya perbaikan

pelayanan publik akan dapat meningkatkan kehidupan masyarakat menjadi lebih baik, akan tetapi hal tersebut masih berupa wacana. Hal ini disebabkan karena belum ada garis linear antara pelayanan publik dan reformasi di berbagai sektor, sehingga ada kecenderungan pergerakan pertumbuhan ekonomi menuju ke arah negatif, dalam artian belum dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang efektif dan terbaik dari Pemerintah karena sistem demokrasi yang ada saat ini terpusat pada rakyatnya, namun seringkali yang kita temukan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, sehingga dianggap perlu untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi yang dapat dilakukan melalui konsep efektivitas dengan menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas dan mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi, serta pada dasarnya mengacu pada keberhasilan atau pencapaian tujuan; efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas yang mengarah kepada pencapaian kinerja maksimal, yaitu pencapaian target (kualitas, kuantitas, waktu, serta tenaga dan anggaran) secara keseluruhannya.

Dalam kenyataannya, sulit sekali memperinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, tergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu

sosial, efektifitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja. Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Dari pernyataan Lurah Tegalsari dalam hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan “*Untuk rencana strategis yang dimaksud sudah tersedia dalam bentuk Renstra yang sudah disusun untuk lima tahun kedepan dari tahun 2021-2026. Renstra tersebut yang kedepannya untuk menjadi acuan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari ini*”, “*Selain Renstra, pelaksanaan pelayanan public di Kantor Kelurahan Tegalsari ini juga telah memiliki SOP terkait tata cara dan prosedur staf dalam memberikan pelayanan public pada Kelurahan Tegalsari kepada masyarakat*”, pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang efektif dan terbaik dari Pemerintah karena sistem demokrasi yang ada saat ini terpusat pada rakyatnya, namun seringkali yang kita temukan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, sehingga dianggap perlu untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi yang

dapat dilakukan melalui konsep efektivitas dengan menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan tersebut pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilakukan sesuai dengan rencana dari setiap instansi, Kelurahan Tegalsari juga termasuk.

Pernyataan dari Lurah Tegalsari bahwa *“pelaksanaan pelayanan publik pada Kelurahan Tegalsari ini sesuai dengan rencana strategis serta SOP pelayanan publik yang telah kami susun untuk memperlancar efektivitas pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari maupun penyusunan rencana strategis dan SOP pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi Kelurahan dalam Perwal, yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016”*, dari penjelasan tersebut memberikan petunjuk bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan public kepada masyarakat, Kelurahan Tegalsari telah menyusun renstra dan SOP pelayanan public yang didasari Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan,

Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang. Karena pada dasarnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Tegalsari dilakukan berdasarkan kebijakan yang dicanangkan oleh pimpinan, *“Dalam hal pelayanan akta kelahiran kami tidak bekerja sendiri, karena dalam pengesahan dan pembuatan akta kelahiran secara dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dan berbagai alur pelayanan administrasi termasuk akta kelahiran sudah diinformasikan kepada masyarakat melalui papan informasi”*. Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Tegalsari tidak bekerja sendiri, tetapi pembuatan seluruh dokumen administrasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, karena itu harus adanya koordinasi dan komunikasi yang lancar antara berbagai pihak untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kinerja pemerintah dapat diukur dengan pelayanan publik. Sebagai motor penggerak, pelayanan publik dianggap penting oleh semua stakeholders. Dalam melakukan pelayanan publik pastinya dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik yang tersedia, hal tersebut juga dilakukan oleh Kantor Kelurahan Tegalsari yang dijelaskan oleh Staf Pelayanan Kel. Tegalsari, *“Pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Kelurahan*

Tegalsari ini telah dilakukan sesuai dengan SOP yang tersedia. Seperti halnya dalam pelayanan akta kelahiran prosedur singkatnya kami dari pihak Kelurahan akan menerima data permohonan pembuatan akta kelahiran dari masyarakat dan diteruskan kepada Disdukcapil Kota Semarang untuk diproses dan selanjutnya jika telah selesai akan dikembalikan kepada pihak Kelurahan, lalu kami tinggal menghubungi pemohon untuk dapat mengambil akta kelahiran yang telah jadi tersebut". Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari dilakukan sesuai dengan standar operasional yang tersedia. Maka dari itu pelayanan pada Kantor Kelurahan Tegalsari dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dapat dilakukan dengan adanya program pelayanan yang tepat dan cepat. Dalam hal ini Kantor Kelurahan Tegalsari untuk menangani permohonan akta kelahiran telah dijelaskan oleh Lurah Tegalsari, *"Memang pada Kantor Kelurahan Tegalsari tidak terdapat program khusus untuk melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran, tetapi secara program tersebut terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, karena seluruh pembuatan dokumen kependudukan dilakukan disana"*. Kantor Kelurahan Tegalsari tidak terdapat program khusus untuk terkait dengan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Karena seluruh pembuatan dokumen kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, pihak Kelurahan hanya meneruskan permohonan pembuatan dokumen kependudukan yang diterimanya dari masyarakat.

Sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien merupakan persoalan yang dihadapi oleh pemerintah, disamping kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Indikator kelengkapan sarana dan prasarana bertujuan untuk mengetahui tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Tegalsari, "*Mengenai sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik masyarakat kami sudah cukup lengkap, seperti sarana komputer, mesin tik, dan alat kerja lainnya sudah tersedia. Dengan berbagai sarana prasarana tersebut saya rasa sudah cukup untuk saat ini*". Sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Tegalsari sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik dibutuhkannya inovasi, karena dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi menjadi kebutuhan masyarakat luas di berbagai kalangan dan dalam segala aspek kehidupan, karena berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

Untuk merealisasikan pemberian pelayanan sebaik-baiknya dengan kualitas yang diharapkan tidak mudah, tetapi perlu dilakukan langkah-langkah strategis. "*Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kelurahan Tegalsari ini menurut saya sudah cukup baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Memang juga terdapat 1 atau 2 komplain yang datang dari masyarakat, tetapi hal tersebut tidak menurunkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari ini*". Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah cukup baik, serta juga minimnya komplain dari

masyarakat. Tetapi memang masyarakat selalu menginginkan peningkatan pelayanan yang cepat dan tepat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan.

Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. *“Untuk masalah sistem pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh saya selaku Lurah untuk mengawasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan, serta masyarakat sendiri dapat mengawasi dan melaporkan pelayanan yang diterimanya kepada saya”*. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Tegalsari dilakukan sendiri oleh Lurah Tegalsari, serta juga dilakukan masyarakat selaku penerima pelayanan. Karena Kelurahan merupakan instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan.

Efektivitas pelaksanaan pelayanan public pada Kantor Kelurahan Tegalsari memang tergantung dari kondisi staf pelayanan, kuantitas pelayanan hingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terlepas dari penjelasan tersebut telah dijelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan public pada Kantor Kelurahan Tegalsari sudah sesuai dengan Renstra maupun SOP pelayanan public yang disusun berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka dari itu pelaksanaan pelayanan public pada Kantor Kelurahan Tegalsari telah sesuai kebijakan. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan public. Secara umum diketahui bahwa terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan public, yaitu :

- 1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah

Pada unsur ini yang bertanggung jawab adalah Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang. Sebagai Organisasi Pemerintah Daerah Kelurahan Tegalsari harus dapat memberikan pelayanan public yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu

Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- 2) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan

Penerima pelayanan public adalah masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Tegalsari. Masyarakat sendiri memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan public yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu pada Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- 3) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan)

Masyarakat sebagai penerima pelayanan public pastinya juga mendapatkan hasil dari pelayanan tersebut apakah pelayanan yang diterimanya memuaskan atau tidak. Terkait kepuasan pelayanan public yang dapat menilai adalah penerima pelayanan yaitu masyarakat, maka dari itu sudah mendapat kewajiban bagi Kelurahan Tegalsari untuk memberikan pelayanan public yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus akta kelahiran di Kelurahan Tegalsari.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat sangat dituntut untuk memberikan pelayanan prima atau baik. Karena saat ini masyarakat krisis kepercayaan kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik. Upaya mengarahkan membutuhkan orang yang mampu melihat

seluruh visi dan mampu menyeimbangkan berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. Upaya mengayuh membutuhkan orang yang secara sungguh-sungguh memfokuskan pada satu misi dan melakukannya dengan baik. Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik. Setiap tahun selalu dilakukan perbaikan-perbaikan mengenai layanan publik ke masyarakat. Ini sangat penting sebagai tugas dan kewajiban dari pemerintah yang harus melayani masyarakat. Pelayanan publik menjadi prioritas utama bagi pemerintah kelurahan dengan suatu tujuan agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat terwujud serta tumbuhnya profesionalisme birokrasi yang mapan. Hal tersebut juga telah diutarakan oleh Lurah Tegalsari yang sudah dijelaskan pada hasil penelitian sebelumnya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aktor utama dalam menciptakan pelayanan prima. Oleh karena itu, diperlukan keluwesan bagi setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat. Menurut pendapat masyarakat yang menjadi narasumber tersebut, terlihat bahwa indikator tentang pelayanan public kepada masyarakat harus dikerjakan dengan lebih teliti dan cermat untuk menghindari lebih banyak lagi kesalahan dari para petugas. Dalam segi pembuatan KTP dan KK misalnya, seharusnya dilakukan secara hati-hati karena apabila terdapat kesalahan dalam penulisan nama atau tempat tanggal lahir maka masyarakat akan merasa dirugikan dan harus mengurus kembali pembuatan KTP dan KK dari awal dan masyarakat akan menghabiskan banyak waktu.

5.3.2. Kualitas Pelayanan yang diterima Masyarakat di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi. Undang-undang Pelayanan Publik memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang seperti pada umumnya, karena undang-undang ini mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, juga memuat kepentingan rakyat, yakni bagaimana memberdayakan rakyat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Selain itu juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat, karena lebih mendorong penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan serta adanya konsep yang jelas. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan public masih memiliki berbagai kelemahan antara lain :

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, Sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara Bata instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaftan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Efisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan kelembagaan, terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokrasi), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam persepsi atas kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, sesuai dengan indeks perhitungan yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat telah mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tegalsari kepada masyarakat mendapatkan hasil “baik”. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat yang datang melakukan

pengurusan dokumen akta kelahiran di Kelurahan Tegalsari merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Hasil dari indeks lain yaitu harapan responden, sesuai dengan indeks perhitungan yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat telah mendapatkan hasil bahwa harapan responden terhadap kualitas pelayanan Kelurahan Tegalsari yaitu “sangat baik”. Dari hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa masyarakat yang datang ke Kelurahan Tegalsari untuk mengurus dokumen akta kelahiran berharap pelayanan public pada Kantor Kelurahan Tegalsari dapat meningkat seiring berjalannya waktu yang semakin banyak masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Tegalsari.

Tingkat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tegalsari sendiri dapat dinilai langsung oleh masyarakat. Masyarakat berperan sebagai pengamat dan penilai dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tegalsari. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah 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. Hasil pernyataan masyarakat di Kelurahan Tegalsari menyatakan, *“Persyaratan yang diberikan dari Kelurahan memang cukup ribet sih ..., karena harus komplit baru bisa diproses. Ini saya mau membuat KTP memang persyaratannya cukup banyak yang harus disertakan, apalagi*

nanti jadinya pasti akan molor". Persyaratan yang diberikan pihak Kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan harus komplit terlebih dahulu baru bisa diproses. Memang ada masyarakat yang memaklumi kondisi tersebut, dan juga ada yang tidak dapat menerima kondisi tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Berikut pernyataan dari masyarakat terkait dengan kecepatan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari, "*Kalau masalah kecepatan pelayanan memang sering molor dari jadwal yang diberikan pada awal pembuatan. Ya ... hal seperti itu sudah umum untuk pelayanan dari Kelurahan, karena tidak saya saja yang merasakan, semua orang yang melakukan pembuatan dokumen kependudukan pasti juga sama yang selalu menunggu terlalu lama*". Pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tegalsari memang selalu molor dari jadwal yang dijanjikan dan hal tersebut sudah menjadi rahasia umum oleh instansi pemerintah.

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat tergantung dari pelayanan publik yang diterimanya. Seperti pernyataan dari masyarakat terkait dengan tanggung jawab dari masyarakat yang berada di Kantor Kelurahan Tegalsari, "*Memang pelayanan pada Kantor Kelurahan Tegalsari ini cukup lama, seperti kasus saya yang harus menunggu lama jadinya akte kelahiran anak saya. Tetapi*

memang pasti jadi dan adanya pemberitahuan dari pihak Kelurahan jika akta kelahiran anak saya sudah jadi dan dapat diambil, tetapi memang waktunya itu yang cukup lama". Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari memang membutuhkan waktu yang cukup lama dari prosedur resmi untuk menyelesaikan dokumen kependudukan. Sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau pelayanan publik untuk permohonan dokumen kependudukan kepada instansi pemerintah akan jadi dalam jangka waktu yang cukup lama, hal tersebut sudah diketahui oleh banyak masyarakat.

Kelurahan sebagai pelaksana pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang akan menerima keluhan langsung dari masyarakat. Seperti pernyataan dari masyarakat terkait daya tanggap Kelurahan terhadap keluhan masyarakat, *"Kalau keluhan pastinya tidak hanya saya yang mengadukan keluhannya terhadap pihak Kelurahan terkait dokumen pendidikannya seperti akta kelahiran, KTP dan KK yang belum jadi. Keluhan tersebut terjadi karena sesuai prosedur dan janji di awal selesainya tidak sama dengan kenyataannya. Memang sih Pihak Kelurahan mau mendengar keluhan masyarakat, tetapi selesainya juga tidak akan dipercepat"*. Banyak masyarakat yang mengajukan keluhannya kepada Pihak Kelurahan Tegalsari karenanya dokumen kependudukannya yang terlalu lama jadinya, karena berbagai alasan dari pihak Kelurahan sendiri. Daya tanggap yaitu merupakan kerelaan dan keinginan pegawai Kantor Kelurahan Tegalsari dalam membantu kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan

masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan ketanggapan dari pegawai dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan, Maka dari itu daya tanggap seorang pegawai sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai dengan baik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan public di Kelurahan Tegasari merupakan kewajiban yang harus diberikan kepada masyarakat, karena hal tersebut sesuai dengan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public, bahwa pelaksanaan pelayanan public memiliki kewajiban :

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. Memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- d. Memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1) Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pada aspek ini dapat diartikan bahwa pelayanan public pada Kelurahan Tegalsari harus selalu terbuka kepada masyarakat terkait dokumen administrasi, tata cara pengurusan dokumen, dan lain sebagainya harus selalu memberikan informasi yang sesuai dengan prosedur kepada masyarakat

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada aspek ini dapat diartikan bahwa pelayanan public pada Kelurahan Tegalsari harus dilakukan sesuai dengan kebijakan yang berlaku yaitu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Pada aspek ini dapat diartikan bahwa pelayanan public pada Kelurahan Tegalsari harus dilakukan sesuai dengan kemampuan dari kondisi staf pelayan juga, karena untuk memberikan pelayanan public yang optimal kepada masyarakat Kelurahan Tegalsari harus memiliki sumber daya manusia yang dapat bekerja secara efektif dan efisien.

4) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Pada aspek ini dapat diartikan bahwa pelayanan public pada Kelurahan Tegalsari harus sesuai dengan keinginan dari masyarakat sendiri. Hal tersebut terkait dengan kebutuhan, keinginan serta harapan masyarakat kepada pelayanan public Kelurahan Tegalsari ini.

5) Kesamaan

Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Pada aspek ini dapat diartikan bahwa pelayanan public pada Kelurahan Tegalsari harus memiliki factor keadilan, yaitu Kantor Kelurahan Tegalsari harus dapat memberikan pelayanan public yang adil kepada seluruh masyarakat tidak terkecuali satupun, karena pelayanan public tidak melihat suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pada aspek ini dapat diartikan bahwa pelayanan public pada Kelurahan Tegalsari harus memiliki keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi pelayanan public dan penerima pelayanan public, artinya pemberi pelayanan public Kelurahan Tegalsari harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku, sebaliknya masyarakat sebagai penerima layanan juga harus mengerti terkait hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Comment [k2]: Menjawab tujuan dan permasalahan yang ada

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dihasilkan beberapa kesimpulan:

1. Efektivitas Pelayanan di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang

a. Kejelasan dari Tujuan yang Ingin Dicapai

Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tegalsari sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

b. Kejelasan dari Strategi Pencapaian Tujuan

Untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan public kepada masyarakat, Kelurahan Tegalsari telah menyusun renstra dan SOP pelayanan public yang didasari Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang.

c. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Tegalsari tidak bekerja sendiri, tetapi pembuatan seluruh dokumen administrasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Semarang, karena itu adanya koordinasi dan komunikasi yang lancar dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

d. Perencanaan Matang

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari dilakukan sesuai dengan standar operasional yang tersedia. Maka dari itu pelayanan pada Kantor Kelurahan Tegalsari dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

e. Penyusunan Program

Kantor Kelurahan Tegalsari tidak terdapat program khusus untuk terkait dengan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Karena seluruh pembuatan dokumen kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, pihak Kelurahan hanya meneruskan permohonan pembuatan dokumen kependudukan yang diterimanya dari masyarakat.

f. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Tegalsari sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, seperti fasilitas komputer dan sarana pendukung dalam memberikan pelayanan..

g. Efektivitas Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah cukup baik, serta juga minimnya komplain dari masyarakat. Tetapi memang masyarakat selalu menginginkan peningkatan pelayanan yang cepat dan tepat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

h. Sistem Pengawasan dan Pengendalian

Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Tegalsari dilakukan sendiri oleh Lurah Tegalsari, serta juga dilakukan masyarakat selaku penerima pelayanan. Karena Kelurahan merupakan instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat.

2. Kualitas pelayanan Kelurahan Tegalsari berdasarkan hasil kuesioner

a. Tingkat Kemudahan Persyaratan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Tegalsari mudah.

b. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Pelayanan Yang Diterima

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diterima.

c. Kemudahan Prosedur Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur layanan yang diberikan Kantor Kelurahan Tegalsari baik.

d. Kesesuaian Prosedur Yang Tertulis Dengan Prosedur Pelayanan Diterima

Prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang tertulis, sehingga kesesuaian pelayanan dengan prosedur baik.

e. Tingkat Kecepatan Layanan

Tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik mayoritas responden menjawab bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari baik.

f. Kesesuaian Waktu Pelayanan yang Dijanjikan Dengan Waktu Pelayanan Diterima

Kesesuaian waktu antara janji yang diberikan dengan penyelesaian pelayanan sudah sesuai sehingga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan baik..

g. Kewajaran Biaya Pelayanan Disini

Kewajaran biaya dalam memberikan pelayanan baik, karena dalam memberikan pelayanan Kantor Kelurahan Tegalsari tidak memungut biaya.

- h. Kesesuaian antara Biaya yang Dibayarkan dengan Biaya yang Ditetapkan

Secara umum pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari tidak dipungut biaya karena pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik dan sudah sesuai peraturan yang ditetapkan.

- i. Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Yang Melayani Anda

Kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari agak baik, sehingga perlu ditingkatkan karena harapan dari masyarakat pelayanan menjadi lebih baik.

- j. Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Kedisiplinan pegawai Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik mayoritas responden menyatakan bahwa kedisiplinan di Kantor Kelurahan Tegalsari baik..

- k. Tanggung Jawab Petugas Dalam Melayani

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tegalsari memang membutuhkan waktu yang cukup lama dari prosedur resmi untuk menyelesaikan dokumen kependudukan, namun tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.

- l. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari baik.

m. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik, karena dalam memberikan pelayanan sesuai dengan antrian dan tidak melihat saudara, teman maupun kenalan.

n. Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan petugas Kantor Kelurahan Tegalsari sangat sopan dengan memberikan senyum, sapa dan salam serta menanyakan pelayanan yang diminta.

o. Ketetapan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di Kelurahan Tegalsari sudah baik.

p. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik.

q. Keamanan Pelayanan

Dari segi keamanan pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik.

r. Pemahaman terhadap Kebutuhan Masyarakat atas Pelayanan yang Dibutuhkan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanan petugas Kantor Kelurahan Tegalsari selalu menanyakan pelayanan yang ingin dilakukan oleh masyarakat dan memberikan penjelasan tentang pelayanan tersebut.

- s. Daya Tanggap Manajemen Terhadap Keluhan Masyarakat Dalam Memperoleh Pelayanan
Daya tanggap manajemen Pelayanan Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik.
- t. Kemampuan dalam Mengkomunikasikan Kebijakan Pelayanan
Kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan petugas Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik.
- u. Kemudahan Mencapai/Jangkauan dari Tempat Tinggal
Kemudahan dan keterjangkauan kantor Kelurahan Tegalsari baik, karena Kantor Kelurahan Tegalsari berada di lingkungan tempat tinggal.
- v. Ketersediaan Maklumat Pelayanan
Ketersediaan maklumat pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik.
- w. Kesesuaian antara Maklumat yang Tertulis, dapat dinikmati Dalam Pelayanan
Kesesuaian antara maklumat yang tertulis dengan yang diberikan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Tegalsari sudah baik.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis juga dapat memberikan saran kepada seluruh aparat Pemerintah Kelurahan Tegalsari, yaitu :

1. Mengingat banyaknya pemohon Akta Kelahiran di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang maka disarankan untuk kedepannya bisa dilakukan pelayanan cara On Line, mengingat kondisi dengan Pandemi Covid-19 seperti ini untuk mengurangi bertemu secara langsung maupun bergerombol disamping itu juga untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang.
2. Untuk meningkatkan pelayanan Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang bisa melakukan pelayanan jemput bola, sehingga masyarakat bisa mendaftar dengan cara Call Center Kelurahan dan aparat Kelurahan bisa datang langsung ke rumah.
3. Untuk melakukan peningkatan pelayanan Akta Kelahiran Kelurahan Tegalsari bisa mengkoordinir kewilayahan sehingga warga bila ingin mengurus Akta Kelahiran tidak perlu langsung ke Kelurahan namun cukup di Pos Pelayanan yang ditunjuk seperti di RT atau RW terkait.
4. Masih ada hasil penelitian yang agak baik yaitu kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga Kantor Kelurahan Tegalsari bisa memperbaiki dari segi kejelasan dan kepastian pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhamad. 2010. *Metode dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Bandung: Pustaka Cendekia Utama
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika
- David Hall. 2012. *Corruption and Public Services*, PSIRU, Business School, University of Greenwich, Park Row, London SE10 9LS, U.K. hal.5
- Daymon, Christine., dan Immy Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Denhard, Janet V. & Robert B. Denhardt, 2003. *The New Public Service : Serving not Steering*. New York : M.E. Sharpe Inc
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ensiklopedia Administrasi. 1989. *Manajemen dan Kepemimpinan*. Pustaka Setia. Bandung
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Service Management: Mewujudkan layanan prima*, Andi, Yogyakarta.
- Fayol, Henry. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media. 2010.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi Kedua)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Handayaniingrat, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Handoko, HT. 2000. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. BPFE Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Journal of Public Administration and Governance ISSN 2161-7104 2012, Vol. 2, No. 3
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gave Media
- Kep. Men. Pan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Miftah Thoha.(2012). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Moleong LJ. 2008. *Metodologi penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- M.Sinaga Anggiat dan Sri Hadiati, 2001. "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia" Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Muhammad Fauzi Syareyza, *Aspek Hukum Pencatatan Akta Kelahiran anak dan kaitannya dengan Hubungan Anak dan Orang Tuanya (Studi Putusan Mahkamah Konstitusi no 16/PUU/VIII/2010)*, Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2013,
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution. Zulkarimein. 2003. *Komunikasi Pembangunan, Pengenalan Teori dan Penerapannya*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nawawi, Hadari dan Momo Martini. (2006). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Putra, Fadhillah. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press
- Rachmadi, Muhammad dan Muslim. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Vol 14 No.2.

- Santoso, Singgih. 2000. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. PT Elex Media Komputindo: Jakarta
- Setiawan, 2005. Dimensi-dimensi Pemerintahan Desa, PT. Bina Aksara, Jakarta.
- Savas, E.S. 2000. *“Privatization: The Key to Better Government”*. New Jersey: Chatham House Publisher.
- Hasibuan, Melayu, S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. (Edisi Revisi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Sugiono. 2002. Metodologi Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Suprayogo, I dan Tobroni. (2001). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Syafiie, Inu Kencana. 2001. Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi), Bandung, Refika Aditama.
- The Liang Gie dalam Rizali Lopes, <file:///Users/Downloads/1503-2791-1-SM.pdf>
- Yun Ruth Marande. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Jurnal Ilmiah Administratie Volume : 8 Nomor : 1 Edisi : Maret 2017

Peraturan:

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik.

Literatur Lain:

- Catatan Akhir Tahun Ombudsman, publikasi ke media 17 Desember 2019, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/download/16705/16223>

<https://media.neliti.com/media/publications/152243-ID-kualitas-pelayanan-pembuatan-akta-kelahi.pdf>

<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/71812/Yowan%20Anggi%20Santoso.pdf?sequence=1>

<http://eprints.ums.ac.id/31943/9/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

<file:///Users/indrakertati/Downloads/6739-15928-1-PB.pdf>
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/697>

Jbptunikompp-gdl-restiawati-21139-2-babiidoc.http//google.com

**PANDUAN WAWANCARA
UNTUK KEPALA KELURAHAN DAN PETUGAS**

A	IDENTITAS INFORMAN	
1.	Nama Lengkap	
2.	Jabatan	
3.	Unit Kerja	
4.	Umur	
5.	Pendidikan terakhir yang ditamatkan	
6.	Lama Bekerja di Kelurahan	
7.	Nomor HP	
8.	Alamat Rumah	

A. EFEKTIVITAS PELAYANAN

NO	KONTEN	PERTANYAAN	JAWABAN
9.	Kejelasan dari tujuan yang ingin dicapai	1. Apakah Kantor Kelurahan ini memiliki Rencana strategis 5 tahunan ? dan apakah anda paham tentang hal tersebut ?	
		2. Apakah anda tahu Kantor Kelurahan ini memiliki Rencana Kerja Tahunan ?	
		3. Hal-hal apa yang direncanakan ?	
		4. Apakah anda paham tentang hakikat pelayanan publik ? Apa prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dilakukan ?	
10.	Kejelasan dari strategi pencapaian tujuan.	5. Apakah anda tahu tugas dan fungsi Kelurahan sebagaimana Peraturan Walikota ?	
		6. Apakah kelurahan ini menetapkan strategi dalam mencapai tujuan dan sasaran Pemerintahan Kelurahan ?	
		7. Apakah Kelurahan ini juga menentukan strategi dalam pelayanan publik	
		8. Bagaimana pendapat anda tentang strategi tersebut apakah bisa diterapkan ?	
		9. Apa kendala dalam	

		mengimplementasikan strategi tersebut ?	
11.	Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap.	10.Kebijakan apa yang dicanangkan dalam pelayanan Akta kelahiran ?	
		11.Apakah kebijakan tersebut disosialisasikan ?	
		12.apakah anda paham dengan kebijakan tersebut ?	
		13.Apa kendala dalam menerapkan kebijakan tersebut ?	
12.	Perencanaan yang matang	14.Apakah Kantor ini memiliki SOP untuk pelayanan Akta kelahiran ?	
		15.Bagaimana prosedurnya ?	
		16.Apakah Kantor Kelurahan ini memiliki SPP	
		17.Apakah penetapan SPP (standar Pelayanan Publik) sesuai harapan masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam penyusunannya ?	
13.	Penyusunan program yang tepat	18.Apakah dalam pelayanan Akta Kelahiran dirumuskan program khusus agar dapat menjangkau masyarakat luas ?	
		19.Menurut anda apakah program tersebut dapat diterapkan ?	
		20.Apa kendalanya ?	
		21.Bagaimana cara anda mengatasi kendala tersebut ?	
14.	Tersedianya sarana dan prasarana	22.Sarana dan prasarana apa saja yang ada untuk percepatan layanan ?	
		23.Apakah sarana prasarana yang ada efektif untuk percepatan pelayanan ?	
		24.Kebutuhan sarana prasarana apalagi menurut yang anda butuhkan ?	
		25.Apa kendala dalam	

		memenuhi sarana prasarana ?	
15.	Pelaksanaan yang efektif dan efisien.	26. Menurut penilaian anda apakah selama ini pelayanan yang anda berikan sudah memuaskan ?	
		27. Apa ukuran anda ?	
		28. Apakah pelayanan sudah memenuhi aspek efektivitas dan efisiensi ?	
		29. Apa kendala dalam mencapai efektivitas dan efisiensi layanan ?	
16.	Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidid	30. Bagaimana mekanisme pengawasan dalam pelayanan publik ini ?	
		31. Apakah anda memiliki saran agar masyarakat dapat melakukan pengawasan ?	
		32. Apa bentuknya ?	
		33. Apa kendala yang dihadapi dalam melakukan pengawasan ?	
		34. Apa saran anda agar kualitas layanan publik dapat memuaskan masyarakat ?	

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN AKTA KELAHIRAN**

A. Identitas Responden

1.	Nama Lengkap	:
2.	Jenis Kelamin	:	(1) Laki-laki (2) Perempuan
3.	Umur	: tahun
4.	Alamat Rumah	:
	Desa/Kelurahan	:
	Kecamatan /Kab/Kota	: /
	Provinsi	:	

5	Pendidikan terakhir (yang ditamatkan) :	6.	Pekerjaan utama responden :
	(1) SD/ sederajat		(1) PNS/Polri/TNI
	(2) SLTA/ sederajat		(2) Pegawai BUMN/BUMD
	(3) SLTA/ sederajat		(3) Pegawai Swasta
	(4) Akademi/ sederajat		(4) Usaha Sendiri/Wirausaha
	(5) Sarjana (S-1)/ sederajat		(5) Buruh/Tenaga Harian Lepas
	(6) Pasca Sarajana (S-2)/ sederajat		(6) Pelajar/ Mahasiswa
	(7) Pasca Sarajana (S-3)/ sederajat		(7) Lain-lain (sebutkan) :

7	Saat ini anda sedang melakukan permintaan pelayanan pada :	8.	Jenis Layanan yang anda minta
	Unit	a.	Akta Kelahiran
		b.	KTP
		c.	KK
		d.	Akta Nikah
		e.	Akta Meninggal Dunia
		f.	Lainnya....
		g.	

B. Persepsi Masyarakat atas Kualitas Pelayanan yang Diterima (Dirasakan) dan Harapan atas Kualitas Pelayanan yang Diinginkan.

Petunjuk:

1. Mohon dibaca daftar pertanyaan sebagaimana tersebut dalam tabel dengan teliti, lalu jawablah sesuai dengan persepsi atau pendapat yang bapak ibu tentang pelayanan yang dirasakan/alami. Untuk responden yang tidak bisa mengisi secara langsung dapat dibantu peneliti untuk membacakan pertanyaan, lalu responden memberikan menjawabnya.
2. Pilihlah angka 1-7 dengan cara mencontreng (V) yang menurut anda sesuai dengan pendapat bapak/ibu.

B.1. Tabel Pertanyaan Tentang Persepsi Atas Kualitas Pelayanan yang Diterima.

No	Pertanyaan	Persepsi Atas Kualitas Pelayanan yang Diterima							Harapan Responden						
		STB	TB	ATB	N	AB	B	SB	STB	TB	ATB	N	AB	B	SB
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Bagaimana tingkat kemudahan persyaratan dari layan ini ?														
2	Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu/ saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang anda terima?														
3	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur di layanan ini ?														
4	Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu/ saudara tentang kesesuaian prosedur yang tertulis dengan prosedur pelayanan yang anda terima?														
5	Bagaimana tingkat kecepatan layanan ini ?														
6	Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu/ saudara tentang kesesuaian waktu pelayanan yang dijanjikan														

	bagaimanakah keamanan pelayanan disini ?																		
18	Bagaimana Pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat ?																		
19	<i>Bagaimana</i> Daya tanggap manajemen terhadap keluhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan																		
20	Kemampuan dalam mengkomunikasikan kebijakan pelayanan																		
21	Kemudahan mencapai/jangkauan dari tempat tinggal																		
22	Apakah anda melihat terdapat maklumat pelayaran ?																		
23	Apakah maklumat yang tertulis, dapat anda nikmati dalam pelayaran mereka ?																		

Keterangan:

STB : Sangat Tidak Baik

TB : Tidak Baik

ATB : Agak Tidak Baik

N : Netral

AB : Agak Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

C. Aspek Kualitatif Pelayanan

1. Berikan penilaian anda secara umum tentang mekanisme dalam memperoleh pelayanan di ?
2. Berikan tanggapan anda tentang kualitas pelayanan petugas dalam melayani kebutuhan anda ?
3. Menurut anda apakah biaya yang ditetapkan di sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan?
4. Bagaimana kondisi dilihat dari kenyamanan dan keamanannya ?
5. Apa kebutuhan anda dalam pelayanan ini ? Sudahkah terpenuhi oleh layanan ?
6. Pernahkah Bapak/Ibu komplain atas layanan ? Bagaimana tanggapan Pengelola atas keluhan yang anda sampaikan ?
7. Bagaimana cara anda menyikapi jarak dengan rumah anda ?
8. Kesulitan apa yang anda temui dalam memenuhi pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif ?
9. Bagaimana tata cara pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan pengaduan ?
10. Berapa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan ?
11. Berapa biaya/tarif yang ditetapkan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara ?
12. Bagaimana kualitas produk spesifikasi hasil pelayanan yang diberikan ?
13. Bagaimana tanggapan anda atas kemampuan pelaksana (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) dalam melayani anda ?
14. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
15. Apakah ada menemui Maklumat Pelayanan (merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan) apakah terpampang jelas...? Apakah signifikan dengan pelayanan yang anda terima ?
16. Bagaimana Saran dan Masukan khususnya dalam Penanganan Pengaduan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.?

D. Gambaran Proses (Tahapan Pelayanan)

(gambarkan tahapan proses pelayanan dalam diagram dan lengkapi dengan foto-foto)

Wawancara dengan Lurah Tegalsari



Wawancara dengan Staf Pelayanan Kelurahan Tegalsari

