

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Yuliana

12040674203 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) e-mail : yuliana010794@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

0023128303 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) e-mail : vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Penciptaan kualitas pelayanan akan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa yang nantinya akan berdampak juga bagi keberadaan suatu instansi. Begitu pula yang telah terjadi pada Instansi Pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang telah melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik Snowball Sampling. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah baik yang dilihat dari dimensi *tangibles* yang meliputi tersedianya fasilitas-fasilitas yang cukup lengkap serta penampilan para pegawai yang sudah baik dan sopan, *reliability* menyangkut kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (akurat), *responsiveness* menyangkut ketanggapan dan kepedulian para petugas dalam membantu pelanggannya, *assurance* yang meliputi kompetensi dan sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dan *empathy* yang berkaitan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan terkait Dimensi Bukti Langsung atau *Tangibles* perlu adanya penambahan berupa hiburan mendengarkan musik-musik klasik, selain itu perlu penambahan buku bacaan, dan untuk TV harus di selingi dengan menampilkan hiburan acara TV pada umumnya. Dari segi kebersihan kamar mandi juga perlu diperhatikan dan pemberian adanya arah sehingga dapat mempermudah masyarakat. Pada Dimensi Jaminan atau *assurance* terkait dengan adanya kebijakan mengenai kepengurusan Administrasi Kependudukan dan Peristiwa penting lainnya yang dapat dikuasakan dalam pelaksanaannya masih kurang baik karena di lapangan masih banyak di temukan orang-orang yang menguruskan orang lain namun tidak sedang berada dalam kondisi sakit keras, cacat fisik, umur yang sudah tua, melainkan dikarenakan kesibukan pekerjaan.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan

Abstract

Creation of the quality of service will be able to give satisfaction for public service users which will have an impact also for the existence of an agency. Similarly happened on Government Agencies, namely the Department of Population and Civil Registration Sidoarjo regency, which has made various efforts to improve the quality of its service. One of the services provided is the service of issuance of birth certificates for people Sidoarjo. The purpose in this study to determine and describe the Birth Certificate of Service Quality Management in the Department of Population and Civil Registration Sidoarjo. This type of research used in this research is descriptive with qualitative approach. The technique of making the data source in this research is using Snowball Sampling technique. Meanwhile, the focus of this study is the quality of service processing of birth certificates in the Office of Population and Civil Registration Sidoarjo district as seen from the five dimensions of service quality are tangibles (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy).

The results showed that the quality of service processing of birth certificates at the Department of Population and Civil Registration Sidoarjo district can be said to have both seen from tangibles dimension which includes the availability of facilities are quite complete and the appearance of the officials who have been kind and courteous, reliability concerns the ability of officers in provide services quickly and precisely (accurate), responsiveness regarding responsiveness and concern for officials in helping her customers, assurance covering the competence and attitude of staff at the Department of Population and Civil Registration Sidoarjo regency, and empathy with regard to the ease of getting information and concern for customers' needs. However, there are still some shortcomings related dimension Tangibles direct evidence or the need for additional entertainment such as listening to classical music, but it needs the addition of books, and for TV must be interspersed with displays of entertainment TV show in general. In terms of the cleanliness of the bathrooms also need attention and giving a sense of direction so as to facilitate the public. On Dimension, guarantee or assurance related to their policies regarding the management of the Population Administration and Other important events that can be authorized in its implementation is still not good because the field is still a lot with the people who deal with other people, but not in a condition seriously ill, physically disabled, old age, but due to busy work.

Keywords: Service Quality Dimensions

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi keinginan banyak kalangan di Indonesia. Dalam mengembangkan praktik good governance, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang tepat. Luasnya cakupan persoalan yang dihadapi, kompleksitas dari setiap persoalan yang ada, serta keterbatasan sumberdaya dan kapasitas pemerintah dan juga non-pemerintah untuk melakukan pembaharuan praktik governance, mengharuskan pemerintah mengambil pilihan yang strategis dalam memulai pengembangan praktik good governance. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan good governance di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada good governance.

Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di Indonesia karena pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Dalam ranah ini terjadi suatu interaksi yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik

governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Sebagaimana dalam salah satu berita online, berikut ini :

“Adapun indeks governance Indonesia berada pada level 37 dari maksimal 100 berdasarkan data governance indicator World Bank 2015. Padahal GCG bisa menjadi resilience atau daya tahan terutama terhadap tekanan dari luar. Ya suka tidak suka penerapan Good Corporate Governance (GCG) sebagai tradisi korporasi masih kurang melekat di Indonesia. (Sumber : economy.okezone.com).”

Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.

Dengan keberhasilan dalam mewujudkan praktik good governance dalam ranah pelayanan publik akan mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun good governance bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat warga sehingga merasa pesimis untuk benar-benar dapat mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik good

governance. Meluasnya praktik bad governance sering meruntuhkan semangat pembaharuan yang dimiliki oleh sebagian masyarakat, dan sebaliknya, semakin menumbuhkan pesimisme dan apatisme di kalangan mereka.

Oleh karena begitu pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara terus menerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat (Sinambela, 2006:4).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dari sekian banyak pelayanan dalam bidang pencatatan sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Akta Kelahiran merupakan dokumen penduduk yang memberikan bukti terjadinya peristiwa kelahiran yang menjelaskan nama anak, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, nama orang tua dan kewarganegaraan. Sedangkan pencatatan sipil merupakan suatu pencatatan peristiwa penting yang di alami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Mengenai akta kelahiran yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Peraturan Presiden Republik Indonesia dalam Pasal 51 ayat (1), menyebutkan bahwa :

“Setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya

kelahiran” yang dimaksud Instansi Pelaksana dalam pasal ini adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri”. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil)

Akta kelahiran penting bagi masyarakat dikarenakan akta kelahiran adalah dokumen formal identitas diri yang otentik yang di dalamnya memuat diktum setiap anak yang lahir mempunyai kepastian hukum, seperti asal-usul, keturunan, status hukum, serta kewarganegaraan. Ada beberapa manfaat yang diperoleh masyarakat dari kepemilikan akta kelahiran yaitu sebagai bukti sah mengenai identitas diri, misalnya: nama, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta kewarganegaraan. Selain itu juga bermanfaat untuk penerbitan dokumen identitas penduduk (KK, KTP) atau surat kependudukan lainnya, persyaratan masuk sekolah, melamar pekerjaan, melangsungkan perkawinan, penetapan ahli waris, penelusuran silsilah keluarga, dan lain-lain.

Karena begitu pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat dan untuk membantu mewujudkan tertib administrasi kependudukan maka pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan adanya pemberian pelayanan akta kelahiran yang berkualitas maka masyarakat sebagai penerima layanan mendapat jaminan kepastian hukum atas hak sipilnya. Bagi pemerintah, pelayanan yang berkualitas akan mempercepat terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidoarjo ini pada tahun 2005 pernah ditunjuk sebagai pelaksanaan uji coba Single Identity Number (SIN) dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Sri Purwati (2006:5) bahwa :

“pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur telah dijadikan percontohan sebagai pelayanan publik secara nasional hal ini suatu kehormatan sekaligus tantangan bagi Provinsi Jawa Timur juga Kabupaten dan Kota dibawahnya sebagai pelaksanaanya. Salah satu Kabupaten yang ikut diunggulkan dalam percontohan pelayanan publik ini adalah Kabupaten Sidoarjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidoarjo ini ditunjuk sebagai pelaksanaan uji coba Single Identity Number (SIN) dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan, selain itu Kabupaten Sidoarjo pada 04 Mei 2005 dinobatkan dan dinilai berhak

mendapatkan Otonomi Award 2005 dari Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi (JPIP) untuk kategori pelayanan Administrasi Publik terbaik atau Special Category "Region in an Innovative Breakthrough on Administrative Service".

Dengan adanya penghargaan yang telah diperoleh tersebut, seharusnya mampu menjadikan acuan bagi instansi terkait untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun pada kenyataannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai Pelayan Publik di bidang Administrasi Kependudukan dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan dari masyarakat, diantaranya nampak pada pernyataan Bapak Dewangga (Kecamatan Taman) pada 30 Juni 2015 yang merupakan salah satu masyarakat yang melaporkan pengaduan dalam Aplikasi Pusat Pengaduan Pelayanan Masyarakat (P3M), bahwa :

"tadi saya mengurus akte lahir anak saya, harus bolak-balik soalnya kapan hari data salah. eh pas sudah giliran (setelah ngantri lama karena banyaknya calo) ternyata berkas data saya masih kurang lengkap katanya. saya sudah coba jelaskan, kalau informasinya saya cuma disuruh ngelengkapi itu saja kemarin. tapi kata ibu rambut panjang gk pake jilbab (counter nomer 6), masih kurang sambil bernada tinggi. apa seperti ini kah pelayanan dispenduk sidoarjo??? tolong kalau memberi informasi yang jelas. saya sudah penuhi semua syarat yang tertera di selebaran yang dibagikan dispenduk. mohon perhatian kepada yang berwenang agar segera ditindak lanjuti. terima kasih. banyak orang merasa kecewa terhadap pelayanan dispenduk sidoarjo, tapi maaf mungkin mereka hanya bisa pasrah gk berani melapor. saya siap bertanggung jawab atas apa yang saya tulis. mereka lebih utamakan calo karena dapat fee. padahal banyak spanduk/slogan anti korup didalam maupun diluar gedung". (<http://p3m.sidoarjokab.go.id>)

Pernyataan tersebut juga diperkuat kembali oleh adanya Pengaduan dari Bapak Hendy (Kecamatan Buduran) pada 05 Agustus 2015 dalam Aplikasi Pusat Pengaduan Pelayanan Masyarakat (P3M) online, bahwa :

"beberapa waktu yang lalu, saya mengurus administrasi kepindahan penduduk ke kab. sidoarjo sekaligus penerbitan akte kelahiran anak saya, ada beberapa hal yang ingin saya sampaikan terkait pelayanan kantor dispendukcapil kab. sidoarjo, sebagai berikut : saat mengurus akte kelahiran, terdapat peraturan dari kepala dispenduk bahwa "untuk penerbitan akte kelahiran anak kedua yang berjarak 10 tahun dari anak pertama harus disertai surat keterangan dari kadispduk", ini adalah info dari petugas loket yang tidak tercantum pada

selebaran informasi yang ada di kantor dispenduk, hal ini akan menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, untuk apa fungsinya. selain itu minimnya inovasi dari dispenduk terkait layanan dan informasi melalui portal internet dispendukcapil sidoarjo." (<http://p3m.sidoarjokab.go.id>)

Berdasarkan kutipan-kutipan di atas mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tersebut telah sedikit membuktikan bahwa dengan adanya penghargaan yang telah diperoleh suatu Instansi belum tentu dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggannya yang berujung pada kepuasan pelanggannya secara konsisten.

Untuk itu berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo".

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah peneliti sampaikan di atas, maka peneliti membuat sebuah rumusan masalah untuk mempersempit ruang lingkup masalah yang akan dikaji sehingga penelitian ini bisa fokus pada satu masalah yang dikemukakan. Adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah, "Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?".

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan teori dalam bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam pengembangan Teori Manajemen Kualitas Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo: Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan khususnya

pada pelayanan pengurusan Akta Kelahiran.

- b. Bagi Mahasiswa: Selain itu dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan pelajaran yang berguna bagi peneliti dan mahasiswa lainnya untuk mengetahui secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melayani masyarakat.
- c. Bagi Universitas Negeri Surabaya: Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau literatur untuk Universitas Negeri Surabaya pada penelitian selanjutnya yang serupa.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti melayani. Menurut Kotler (2007:18) pelayanan atau *service* adalah sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Sutopo dan Suryanto (2003:9) bahwa pelayanan merupakan apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Disisi lain, Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2006:2) menyatakan bahwa : “Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan (pegawai) atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (masyarakat)”.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Kata *public* sudah diterima menjadi bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, atau ramai. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam poin C menjelaskan mengenai pelayanan publik, bahwa “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang pelayanan publik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh penyedia jasa (pemerintah) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah (birokrasi) sebagai penyelenggara suatu negara seharusnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat umum secara berkualitas, sebab negara didirikan masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat itu sendiri.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan Teknis dan Administrasi pelayanan publik,
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
- h. Kemudahan Akses
Tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Proses pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang disebut diatas, diharapkan mampu membuat pejabat publik dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Sehingga proses pemberian pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan awalnya, yaitu tercapainya kepuasan masyarakat dan terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara berkualitas.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Dalam pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Perbaikan berkelanjutan.
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat.
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar dan,
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian juga jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah tentu mempunyai

kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) antara lain adalah :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005:145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat di atas bahwa tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*), tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi Kualitas Publik menurut Zeithaml dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011:47) Kualitas pelayanan dapat diukur dari 10 dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- f. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- g. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- h. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- i. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- j. *Understanding The Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan dimensi kualitas pelayanan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:52), mengemukakan 5 (lima) prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat tercapai antara lain, yaitu meliputi :

- a. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
- b. *Reliable* (kehandalan), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
- e. *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (2005:14) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service”, yaitu :

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (Keandalan)
Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. *Assurance* (Jaminan)
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (Empati)
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kesimpulan dari beberapa pendapat ahli diatas yang telah menyebutkan beberapa Dimensi Pelayanan Publik sebagai tolak ukur untuk membangun sebuah pelayanan yang berkualitas. Peneliti menggunakan Teori Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2005:14) yang meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan Empati. Dengan maksud untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan oleh Tjiptono (2005:14) yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan penelusuran data online. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan organisasi yang

mengimplementasikan manajemen berbasis kinerja (*Performance Based Management*) yang memfokuskan aktivitasnya pada pelayanan prima (*Service Excellence*) dalam menjalankan tugas di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo.

Administrasi Kependudukan yang dimaksud adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendaya gunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya sesuai amanah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk mengoptimalkan layanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan 3 langkah strategis, yaitu:

1. Mengelola Sistem Administrasi Kependudukan (SIK) yang mampu menghasilkan data dan informasi yang akurat bagi pembangunan yang berwawasan kependudukan.
2. Meningkatkan penyebaran informasi, kepedulian, dan peran serta masyarakat dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Meningkatkan kualitas aparatur dan pelayanan aparatur terhadap tuntutan masyarakat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tujuan :

1. Menciptakan masyarakat yang mempunyai kesadaran tinggi terhadap pentingnya memiliki kelengkapan dokumen Administrasi Kependudukan, sehingga masyarakat merasa aman dan terlindungi.
2. Memantapkan penyelenggaraan pencatatan administrasi kependudukan sesuai dengan visi, misi, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
3. Terciptanya pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti dengan akurasi pelayanan yang penuh tanggung jawab yang didukung oleh tersedianya

sarana dan prasarana pelayanan dengan kemudahan dan akses yang nyaman.

4. Terciptanya mobilitas penduduk yang terkendali.
5. Terciptanya aparatur pelayanan yang profesional, disiplin, sopan, dan penuh keramahan.

Profil Organisasi

- a. Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo
- b. Alamat Instansi : Jl. Sultan Agung No.23 Kabupaten Sidoarjo
- c. Website Instansi : www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id
- d. Nomor telepon: (031) 8952939
- e. Kepala Dinas: Drs. Medi Yulianto, M.Si
- f. Visi: “Prima dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan masyarakat secara profesional, responsif, dan adaptif.
- g. Misi: (1) Meningkatkan jumlah masyarakat yang memiliki kelengkapan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. (2) Meningkatkan SDM Aparatur yang mempunyai kompetensi di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- h. Jam Pelayanan: Senin s/d Kamis: Pukul 07.00 – 15.30 WIB
Istirahat : Pukul 12.00 – 13.00 WIB
Jumat : Pukul 07.30 – 14.30 WIB
Istirahat : Pukul 11.00 – 13.00 WIB
- i. Jumlah Pegawai : PNS - 42 orang

B. PEMBAHASAN

Untuk melihat kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2005:14) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*” untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Menurut Tjiptono (2005:14) ada lima dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi Bukti Langsung atau *Tangibles* merupakan bentuk wujud nyata dapat terlihat secara fisik menggunakan indra penglihatan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana informasi dan komunikasi. Pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terkait dengan dimensi

Bukti Langsung atau *Tangibles* ini meliputi ketersediaan fasilitas sarana maupun prasarana penunjang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Dalam hal ini observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti khususnya terkait dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara umum dapat dibuktikan sebagai berikut:

Berdasarkan dari hasil wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan peneliti diatas dalam hal ini membuktikan bahwa untuk penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini dinilai sudah cukup baik. Hanya saja perlu adanya penambahan pada loket pelayanan berupa hiburan mendengarkan musik-musik klasik yang menenangkan, selain itu pada ruang tunggu juga perlu penambahan buku bacaan karena bacaan yang ada masih kurang beraneka ragam (masih sedikit), dan untuk TV yang hanya menampilkan video dari kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini harus di selingi dengan menampilkan hiburan acara TV pada umumnya sehingga masyarakat yang sedang melakukan pengurusan akta kelahiran tidak merasa bosan pada saat menunggu antrian. Dari segi kebersihan kamar mandi juga perlu diperhatikan dan pemberian adanya arah sehingga dapat mempermudah masyarakat.

Selain fasilitas sarana dan prasarana, dimensi *tangibles* ini juga berkaitan dengan tentang penampilan pegawai karena penampilan merupakan pandangan kepribadian dari individu yang memberi pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan apa yang mereka pakai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan penampilan pegawai atau petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melayani masyarakat dinilai baik.

Dari hasil wawancara dari pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait dengan dimensi Bukti Langsung atau *Tangibles* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dinilai sudah baik dan cukup dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Reliability (Keandalan)

Dimensi Keandalan atau *Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dimensi keandalan atau *reliability* memberikan pengertian bahwa sampai sejauh mana kemampuan pelayanan yang diberikan dinilai mampu dalam memberikan pelayanan yang dapat dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan para pelanggannya atau pengguna layanan tersebut. Dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis tersebut membuktikan bahwa kemampuan janji dalam memberikan pelayanan segera dan akurat yang diberikan oleh para petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini sudah berupaya memberikan pelayanan dengan akurat, tanggap dan cepat dalam melayani pengguna layanan akta kelahiran.

Terkait dengan kemampuan janji dalam memberikan pelayanan segera dan akurat yang diberikan oleh para staf atau petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melayani pengguna layanannya sudah cukup baik. Namun tidak sampai itu saja, pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo khususnya terkait dengan kemampuan para petugasnya harus terus ditingkatkan lagi dan lebih berinovasi lagi guna mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tersebut, hal ini telah membuktikan bahwa dimensi keandalan atau *reliability* terkait dengan kemampuan janji dalam memberikan pelayanan segera dan akurat yang diberikan oleh para staf atau petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melayani pengguna layanannya sudah cukup baik. Namun, khususnya terkait dengan kemampuan para petugasnya harus terus lebih ditingkatkan lagi dan lebih berinovasi lagi guna untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta memuaskan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap atau *responsiveness* yaitu keinginan para staf atau petugas untuk membantu para pelanggan atau pengguna layanan dan memberikan pelayanan

dengan tanggap serta peduli terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, maksud dari dimensi ini adalah sikap dari penyedia atau petugas pelayanan yang berupaya penuh dalam memberikan pelayanan dengan tanggap serta peduli dalam menghadapi keluhan, permintaan dan masalah yang dialami oleh pelanggan atau pengguna layanan. Dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dimensi daya tanggap atau *responsiveness* menyangkut tentang keinginan para petugas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam membantu para masyarakat sebagai pengguna layanan secara tanggap serta peduli.

Keinginan oleh para staf atau petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam membantu para pengguna layanan dengan secara tanggap dan peduli merupakan sebagai alasan faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan para staf membantu menghadapi keluhan, permintaan dan masalah yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan maka akan menciptakan kepuasan terhadap para masyarakat sebagai pengguna layanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Hasil yang ditemui peneliti selama observasi dan wawancara di lapangan terkait dengan tentang keinginan para petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam membantu para masyarakat sebagai pengguna layanan secara tanggap serta peduli hal ini telah dilakukan berbagai upaya yang dilakukan oleh petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yaitu salah satunya membantu masyarakat sesuai dengan standar yang telah diterapkan dalam memberikan pelayanan dengan maksimal dan upaya petugas pelayanan akta kelahiran dengan menyediakan papan pengumuman yang berisi mengenai informasi persyaratan serta tata cara pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo serta bersedia menerima pertanyaan dan memberikan jawaban bagi masyarakat yang masih bingung dalam menjalani prosedur pengurusan akta kelahiran. Selanjutnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini juga telah menyediakan petugas yang diperuntukkan untuk memberikan sistem nomor antrian yang mana beliau juga

merupakan petugas yang memberikan informasi mengenai alur yang harus kita lalui untuk melakukan pengurusan akta kelahiran. Hal tersebut dilakukan karena masih belum adanya alur serta petunjuk arah yang jelas untuk melakukan pengurusan akta kelahiran, sehingga membingungkan pengguna layanan. Namun dalam pelayanannya juga beberapa masyarakat yang tidak puas dengan jawaban yang diberikan oleh petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran ini.

Dari wawancara tersebut, terkait dengan keinginan yang dilakukan para petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam upaya untuk terus membantu para masyarakat sebagai pengguna layanan secara tanggap serta peduli di dalam pelaksanaannya ini sudah cukup baik dan membantu masyarakat sebagai pengguna layanan agar tidak bingung dengan alur tata cara pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Terkait dengan prosedur pelayanan yang diterapkan pada pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini telah menggunakan prosedur sesuai dengan Standar Operasional (SOP) yang diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan penanganan cepat kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini juga dirasakan oleh beberapa masyarakat yang mengaku bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di respon dengan cepat dan tanggap.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini telah membuktikan dalam dimensi Daya Tanggap atau *Responsiveness* terkait dengan keinginan para staf atau petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta peduli terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah dinilai cukup baik serta memberikan pelayanan yang maksimal dan telah sesuai standar yang diterapkan.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi Jaminan atau *Assurance* ini merupakan jaminan yang dimiliki para staf dalam memberikan pelayanan yang bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta

mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya. Pengertian ini mempunyai kaitan dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki staf dalam memberikan pelayanan yang menjamin keamanan dan bebas dari resiko bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam dimensi jaminan atau *Assurance* pelayanan publik pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini, meliputi kemampuan dan jaminan pelayanan para petugas pengurusan akta kelahiran dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan memberikan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko.

Pada pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini khususnya meliputi kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan dapat dibilang sudah baik dan bagus. Dalam artian, pelayanan yang ada pada pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini telah memenuhi standar aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Aturan standar yang di terapkan oleh pelayanan akta kelahiran ini telah sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 2 tahun 2015 Pasal 3 ayat (1) huruf e bahwa Instansi pelaksana urusan Administrasi Kependudukan berkewajiban untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.

Dari wawancara tersebut, kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko di dalam pelaksanaannya ini sudah cukup baik dan sesuai dengan standar aturan yang telah diterapkan dalam menjamin keamanan privasi masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Selain terkait dengan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko, dalam dimensi jaminan atau *assurance* ini mencakup pengetahuan kemampuan para petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, kesopanan memberi pelayanan, dan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tersebut, hal ini telah membuktikan bahwa dimensi jaminan atau *assurance* terkait dengan jaminan dalam

memberikan pelayanan yang bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya oleh para staf atau petugas pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dinilai sudah cukup baik dan bersikap sopan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Terkait dengan adanya antrian yang panjang diduga karena adanya calo. Hal tersebut terdapat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo dalam pasal 35 A yang berbunyi penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pelaporan terhadap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya yang menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh Instansi Pelaksana atau meminta bantuan kepada keluarga dalam satu KK atau orang lain dengan surat kuasa. Yang dimaksud dengan penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pelaporan adalah penduduk yang tidak mampu karena faktor umur, sakit keras, cacat fisik atau cacat mental. Dari wawancara tersebut terkait dengan adanya kebijakan mengenai kepengurusan Administrasi Kependudukan dan Peristiwa penting lainnya yang dapat dikuasakan dalam pelaksanaannya masih kurang baik karena di lapangan masih banyak di temukan orang-orang yang menguruskan orang lain namun tidak sedang berada dalam kondisi sakit keras, cacat fisik, umur yang sudah tua, melainkan dikarenakan kesibukan pekerjaan. Oleh karena itu hal ini harus bisa segera diluruskan kembali agar sebuah peraturan yang ada tidak hanya sebagai peraturan saja melainkan harus dapat dilaksanakan dengan baik.

e. Empathy (Empati)

Dimensi Empati memiliki pengertian yang meliputi kemudahan para staf dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi Empati di dalam pelayanan publik pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan usaha memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Selain terkait kemampuan kemudahan para petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dalam dimensi Empati ini juga mencakup perhatian pribadi serta usaha memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran. Hal ini dapat dibuktikan dengan pendapat beberapa masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang terkait kemampuan kemudahan para petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam dimensi empati hal ini telah membuktikan terkait dengan kemampuan kemudahan para petugas pengurusan akta kelahiran dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dinilai sudah cukup baik dan petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran juga terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pada pelayanan.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dari analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang sudah di paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

Dimensi Bukti Langsung atau Tangibles pada pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini dinilai sudah cukup baik. Pada umumnya sarana dan prasarana fasilitas yang disediakan sudah menunjang apa yang dibutuhkan petugas dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran. Selain itu berkaitan dengan tentang penampilan pegawai sudah terlihat rapi, bersih dan sopan sesuai dengan aturan yang di terapkan oleh pemerintah dalam berpenampilan.

Dimensi Keandalan atau Reliability merupakan kemampuan para petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan dinilai sudah cukup baik. Namun, khususnya terkait dengan kemampuan para petugasnya harus terus lebih ditingkatkan lagi dan lebih berinovasi lagi guna untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta memuaskan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dimensi daya tanggap atau responsiveness para staf atau petugas pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk membantu masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta peduli terhadap keluhan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah dinilai cukup baik serta memberikan pelayanan yang maksimal dan telah sesuai standar yang diterapkan.

Dimensi Jaminan atau Assurance kemampuan dan jaminan pelayanan para petugas pengurusan akta kelahiran dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan memberikan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko dapat dibilang sudah baik dan bagus. Hal ini dapat dibuktikan menjamin keamanan privasi masyarakat sebagai pengguna layanan dengan adanya aturan standar yang di terapkan oleh pelayanan akta kelahiran ini telah sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 2 tahun 2015 Pasal 3 ayat (1) huruf e bahwa Instansi pelaksana urusan Administrasi Kependudukan berkewajiban untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting. Yang bertujuan untuk menghindari ancaman resiko yang terjadi dalam penggunaan layanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Dimensi Empati terkait dengan kemampuan kemudahan para petugas pengurusan akta kelahiran dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dinilai sudah cukup baik dan petugas pelayanan pengurusan akta kelahiran juga terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dengan tujuan untuk mewujudkan kepuasan pada pelayanan.

Walaupun secara umum kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan pada Dimensi Bukti Langsung atau Tangibles Pada umumnya sarana dan prasarana fasilitas yang disediakan sudah menunjang apa yang dibutuhkan petugas dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan pengurusan akta kelahiran. Hanya saja perlu adanya penambahan pada loket pelayanan berupa hiburan

mendengarkan musik-musik klasik yang menenangkan, selain itu pada ruang tunggu juga perlu penambahan buku bacaan karena bacaan yang ada masih kurang beraneka ragam (masih sedikit), dan untuk TV yang hanya menampilkan video dari kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini harus di selingi dengan menampilkan hiburan acara TV pada umumnya sehingga masyarakat yang sedang melakukan pengurusan akta kelahiran tidak merasa bosan pada saat menunggu antrian. Dari segi kebersihan kamar mandi juga perlu diperhatikan dan pemberian adanya arah sehingga dapat mempermudah masyarakat.

Pada Dimensi Jaminan atau assurance Terkait dengan adanya antrian yang panjang diduga karena adanya calo. Hal tersebut terdapat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo dalam pasal 35 A yang berbunyi penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pelaporan terhadap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya yang menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh Instansi Pelaksana atau meminta bantuan kepada keluarga dalam satu KK atau orang lain dengan surat kuasa. Yang dimaksud dengan penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pelaporan adalah penduduk yang tidak mampu karena faktor umur, sakit keras, cacat fisik atau cacat mental. Dari wawancara tersebut terkait dengan adanya kebijakan mengenai kepengurusan Administrasi Kependudukan dan Peristiwa penting lainnya yang dapat dikuasakan dalam pelaksanaannya masih kurang baik karena di lapangan masih banyak di temukan orang-orang yang menguruskan orang lain namun tidak sedang berada dalam kondisi sakit keras, cacat fisik, umur yang sudah tua, melainkan dikarenakan kesibukan pekerjaan. Oleh karena itu hal ini harus bisa segera diluruskan kembali agar sebuah peraturan yang ada tidak hanya sebagai peraturan saja melainkan harus dapat dilaksanakan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna agar dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kedepannya bisa lebih baik lagi. Saran tersebut antara lain:

1. Terkait antrian yang cukup lama pada loket pelayanan sehingga diperlukan penambahan pegawai pelayanan pada loket-loket yang kosong.
2. Untuk tempat parkir perlu diperluas lagi. Dan keamanannya ditingkatkan lagi karena selain belum adanya pemberian karcis untuk parkir juga tidak adanya pengecekan melalui penunjukkan STNK.
3. Untuk toilet perlu dilakukan perawatan secara rutin. Karena pada saat saya melakukan

penelitian dilapangan kondisi toilet masih sangat jauh dari standar kebersihan dan kelayakan.

4. Perlu diberikan papan penanda atau arah sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan.
5. Penambahan fasilitas : Koran atau Bacaan yang lainnya, Wifi, air mineral, camilan atau permen.
6. Memperketat pengawasan mengenai kepengurusan yang bisa dilakukan orang lain sesuai pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 pada pasal 35 A.
7. Para pegawai harus tetap terus mempertahankan dan menjaga Komitmen dan Integritas karena hal tersebut sangat penting mengingat pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang rawan akan celah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance*. Gajah Mada: University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 1. Penerbit PT Indeks: Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung: Alumi.
- Nurul Zuriah. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Purwati, Sri. 2006. *Parameter Kinerja Pelayanan Publik (Study Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)*. Thesis tidak diterbitkan. Surabaya: UNAIR
- Ratminto. Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *PELAYANAN PRIMA: Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III (Edisi Revisi I)*. Lembaga Administrasi Negara RI.

Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Peraturan Perundang – Undangan :

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Undang-Undang Nomor 23 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 42 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo

Web :

<http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/index.php>. (Diakses pada 11 Oktober 2015)

<http://kbbi.web.id/layan> (Diakses pada 15 Desember 2015)

<http://p3m.sidoarjokab.go.id> (Diakses pada 24 November 2015)

<http://economy.okezone.com/read/2015/12/11/278/1265646/menantikan-taji-kitab-suci-praktek-gcg> (Diakses pada 09 Maret 2016)