

# TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK

Muhammad Sabilal Fadli

## ABSTRAK

Kepuasan masyarakat merupakan pendapat dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sedangkan akta kelahiran merupakan dokumen akta yang di keluarkan oleh pejabat yang berwenang untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum atas peristiwa kependudukan yaitu kelahiran, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan lembaga yang berwenang dalam mengeluarkan akta kelahiran. tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh dari hasil angket serta observasi selama penelitian berlangsung dan data sekunder yang didapat dari arsip dokumen atau laporan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Analisis data yang dilakukan adalah validitas data, reliabilitas data, pengelolaan data kuisioner, penyusunan hasil dan pembahasan serta membuat simpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian. dengan mengacu pada 8 indikator yang di sampaikan Lovelock dalam Napitupulu dan Paimin (2007) yaitu *information, consultation, ordertaking, hospitality, carteking, exception, billing and payment*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sudah baik dengan total nilai sebanyak 2,75. terbukti dengan masing-masing instrumen mendapatkan skor penilaian yang dominan pada kategori baik. Nilai tiap indikatornya adalah sebagai berikut: pada indikator *information* sebesar 2,75, indikator *consultation* sebesar 2,83, indikator *ordeteking* sebesar 2,88, indikator *hospitality* sebesar 2,9, indikator *carteking* sebesar 2,56, indikator *exeption* sebesar 2,76, indikator *billing* sebesar 2,9 dan indikator *payment* sebesar 2,43. Dari beberapa aspek tersebut, skor nilai tertinggi adalah 2,9 yaitu pada indikator *hospitality* dan *billing*, sedangkan skor nilai terendah adalah 2,43 yaitu pada indikator *payment* atau aspek fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan masyarakat.

Kata kunci: akta kelahiran, kepuasan masyarakat

**LEVEL OF PUBLIC SATISFACTION WITH THE BIRTH CERTIFICATE  
SERVICES IN DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION GRESIK**

Muhammad Sabilal Fadli

**ABSTRACT**

Society satisfaction in the opinion from public in obtaining services of the public service providers apparatus by comparing the expectation and needs. Certificate of birth is documents issued by the competent authorities to provide protection, recognition, determine personal status and legal status of demographic event. Population and Civil Registration Department is the agency in authorities issuing certificates birth. The purpose of this research is to determine the level of public satisfaction with the birth certificate services in Department of Population and Civil Registration Gresik.

This research uses descriptive quantitative method. Methods of data collection in this research is consist of primary data that obtained from questionnaires and observation during the study, and secondary data that obtained from the archive documents or statements showing possessed of Population and Civil Registration Gresik. Data analysis is the validity of data, reliability of data, questionnaire data management, preparation and discussion of the results and makes conclusions and suggestions based on research results. With reference to the 8 indicators presented by Lovelock in Napitupulu and Paimin (2007), that are information, consultation, ordertaking, hospitality, carteking, exceptions, billing and payment.

Based on the results of research is showed that the level of public satisfaction with certificate of birth services in the Department of Population and Civil Registration Gresik has been done with as 2,75 total value score it's proved with each indicator to score a dominant assessment in both categories. Assessment indicators consist of aspects below this: indicator of information services 2,75, indicator of consultation 2,83, indicator of ordeteking 2,88, indicator of hospitality 2,9, indicator of carteking 2,56, indicator of exeption 2,76, indicator of billing 2,9, indicator of payment 2,43. From that all aspect in there, the highest score is 2,9 in indicator of hospitality and billing. In other side the lowest score is 2,43 in indicator of payment or in aspect of payment facility based on society demand.

Keywords: certificate of birth, society satisfaction

## Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh aparat penyelenggara negara. (Kepmenpan63/KEP/M.PAN/2003. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Didalam administrasi kependudukan terdapat suatu pelayanan pembuatan akta kelahiran sebagai jenis pelayanan administrasi, pelayanan pembuatan akta kelahiran dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil selaku lembaga atau instansi yang berwenang menyelenggarakan administrasi kependudukan.

Masyarakat yang sadar akan hukum haruslah menyadari berapa penting dan perlunya seseorang memiliki bukti tertulis dalam menentukan status orang tersebut atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang selalu ada dalam perjalanan hidup manusia, antaranya yaitu peristiwa kelahiran, dengan mendaftarkan peristiwa atau kejadian itu pada Lembaga Catatan Sipil yang berbentuk Akta Catatan Kelahiran. Hal tersebut sangat sesuai dengan aturan hukum dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang pada

intinya menyebutkan bahwa setiap penduduk wajib mendaftarkan dan mencatatkan setiap peristiwa kelahirannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Namun sampai saat ini tingkat kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran masih rendah. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka akan arti pentingnya akta kelahiran, sehingga mengakibatkan tingginya angka masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran. Di sisi lain akta kelahiran mempunyai fungsi sebagai wujud pengakuan dari Negara atas status individu, perdata, status warga Negara dan menunjukkan bukti sah identitas seseorang serta sebagai syarat administrasi untuk melakukan suatu kegiatan atau peristiwa yang lainnya, misalnya dalam pengurusan administrasi pendidikan mulai TK sampai Perguruan Tinggi, melamar kerja, paspor, bea siswa, warisan, pensiun, catatan perkawinan, ibadah haji, pengakuan anak adopsi, untuk pengurusan akta kematian, ataupun sebagai rujukan untuk penetapan kartu identitas lainnya. (livelite dispendukcapil Kab. Gresik, 2012)

Daerah Kabupaten Gresik merupakan salah satu daerah yang tingkat kepemilikan akta kelahiran rendah atau masyarakat yang tidak memiliki akta kelahirannya tinggi. Prosentase jumlah penduduk kabupaten Gresik yang memiliki akta kelahiran dan tidak memiliki akta kelahiran hampir seimbang hal tersebut disampaikan oleh media yaitu:

Akhir tahun 2010

Hampir Sekitar 50% dari jumlah penduduk Gresik ternyata belum memiliki akte kelahiran. Ini terjadi karena masih rendahnya kesadaran mereka akan pentingnya akte kelahiran dalam kehidupan sehari-hari. Data di Kantor Kependudukan Catatan Sipil dan Sosial Kab. Gresik menyebutkan, dari jumlah penduduk sebanyak

1.282.259 jiwa, yang telah mempunyai akte kelahiran baru 51,53%. Sisanya yang 48,47% (sekitar 620.000 jiwa) belum memiliki akte tersebut. Dari jumlah penduduk yang belum berakte kelahiran, 40% berusia 30 tahun ke bawah. Sementara 60% lainnya berusia di atas 30 tahun (suaragiri.com tahun 2012).

Sedangkan pada akhir 2012 jumlah yang memiliki akte kelahiran sebesar 60% sedangkan 30% tidak memiliki akte kelahiran.

Dari tingginya angka masyarakat yang tidak memiliki akte kelahiran, Pemerintah Kabupaten Gresik selalu berupaya dan menunjukkan eksistensinya sebagai pemerintah dalam menanggapi permasalahan dan mencari solusi untuk mengurangi permasalahan tersebut, diantara upaya yang dilakukan diantaranya, pengurusan akte kelahiran dispensai secara massal, pembuatan Peraturan Daerah terkait perpanjangan pengurusan akte kelahiran dispensasi melalui menetapkan pengadilan, memberikan sanksi administrasi kepada masyarakat yang pengurusannya terlambat, berbagai jenis koordinasi dengan pengadilan negeri untuk pengurusan akte secara kolektif untuk meringankan beban administrasi dan lain-lain. Maka dengan uraian permasalahan diatas penulis tertarik meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akte kelahiran yang ada di Kabupaten Gresik dengan judul “ **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik**”.

#### **Rumusan Masalah**

Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Gresik?

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang sudah di uraikan diatas, yaitu: untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

#### **Manfaat penelitian**

Secara teoritis diharapkan akan mempunyai implikasi teoritis bagi ilmu administrasi negara khususnya pada bidang Administrasi Negara berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Secara praktis Bagi Pemerintah Kabupaten Gresik pada khususnya, diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan dasar pertimbangan bagi pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik atau pelayanan akte kelahiran. Bagi Masyarakat, diharapkan mampu menjadi acuan yang relevan dalam mendapatkan hak pelayanan publik yang prima. Bagi Universitas, hasil penelitian ini merupakan sumbangan untuk menambah koleksi materi perpustakaan kampus.

#### **Kajian Pustaka**

##### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. (Agung Kurniawan, 2005).

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, dijelaskan bahwa pelayanan publik dikatakan sebagai 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.

Pengertian serupa juga di jelaskan oleh pendapat Ratminto dan Atik (2005) menjelaskan bahwa pelayanan public atau pelayanan umum adalah:

“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Definisi kualitas yang lain pula dikemukakan oleh Crosby, Philip dalam Tjiptono (2006), yang mengatakan bahwa:

“Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya, meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintahan, teknologi serta pasar atau pesaing.. Serta mengertikan kualitas sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus.”

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Nursya'bani Purnama (2006) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa subdimensi sebagai berikut :

1. *Assurance* (Jaminan); Kemampuan dan keramahan, sopan santun pegawai dalam meyakinkan masyarakat dengan tujuan menumbuhkan kepercayaan

masyarakat untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat.

2. *Empathy* (empati); Memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personil kepada masyarakat yang memiliki jam operasi yang nyaman.
3. *Tangible* (Bukti Fisik); Menyangkut kesiapan dari sarana dan prasarana pendukung seperti sarana fisik, komputer, adanya ruang tunggu, dan pelayanan-pelayanan yang menyangkut sarana dan prasarana lainnya.
4. *Reliability* (Realibitas); Menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyiapkan pelayanan terpercaya terhadap konsumen, termasuk memberikan layanan akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
5. *Responsiveness* (Daya Tanggap); Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Dari pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar pelayanan jasa yang harus diberikan sesuai dengan dimensi kualitas antara lain keandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti langsung demi tercapainya kepuasan konsumen.

### **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2006), menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Chaplin (2005) kepuasan adalah salah satu keadaan kesenangan dan kesejahteraan yang disebabkan karena seseorang telah mencapai suatu tujuan atau sasaran. Berdasarkan dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsomer produk pelayanan jasa public menurut Lovelock yang di sampaikan oleh Rahayu dalam Napitupulu dan Paimin (2007). dilukiskan dalam *The Flower of Service* yang meliputi *information, consultation, ordertaking, hospitality, carteking, exception, billing and payment*. Delapan *supplement* pelayanan jasa public yang dimaksud sebagai berikut:

1. *Information*. Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan pelanggan memenuhi kebutuhannya.
2. *Consultation*. Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur, dan kebijakan. Untuk itu, harus disiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana lainnya secara cepat dan lengkap.
3. *Ordertaking*. Artinya pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
4. *Hospitality*. Diartikan sebagai sikap. Prilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat, dan indah.
5. *Carteking*. Berarti kemampuan penyesuaian pelayan terhadap perbedaan background rakyat.
6. *Exception*. Dimaksudkan sebagai kemampuan pelayanan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan atas kebijakan yang menguntungkan

kelompok tertentu dan menguntungkan kelompok lain.

7. *Billing*. Diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa-public yang memudahkan rakyat, baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
8. *Payment*. Dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa *self service payment*, transfer bank, *credit card*, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi.

### **Jenis penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yang dilakukan untuk menggambarkan permasalahan yang diteliti serta mengintegrasikan data yang ada secara objektif. Untuk mendapatkan data yang diinginkan maka akan digunakan metode survei terhadap responden penerima layanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

### **Lokasi penelitian**

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya masyarakat Gresik yang tidak memiliki akta kelahiran, serta adanya strategi dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah Gresik dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mengurangi tingginya angka warga yang tidak memiliki akta kelahiran.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kabupaten Gresik yang pernah mendapatkan pelayanan akta kelahiran.

Sedangkan sampel dalam penelitian ini yang diambil dalam penelitian ini ditentukan menurut rumus Slovin (Rusadi Ruslan, 2008), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N * e^2}$$
$$n = \frac{100}{1 + 100 * 5 \%^2}$$
$$n = \frac{100}{1,25}$$
$$n = 80 \text{ orang.}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = 5 %

### Devivisi Operasional Variabel

Dalam penelitian yang berjudul tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan akata kelahiran di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Gresik menggunakan variabel mandiri atau satu variabel yaitu variabel kepuasan pelayanan akta kelahiran.

### Instrument Penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket yang berbentuk pertanyaan. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diteliti harus dijabarkan dalam indikator variabel, indikator variabel yang di susun melalui item-item instrument dalam bentuk pernyataan dan pertanyaan. (Sugiyono:2007).

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan dua metode yaitu:

#### 1. Pengumpulan data primer

Pengumpulan data primer dilakukan melalui:

##### a. Kuisisioner (angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya melalui beberapa alternatif jawaban yang tersedia.

#### b. Observasi

Adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian.

#### 2. Pengumpulan data sekunder

Penelitian ini merujuk pada arsip-arsip dan peraturan perundangan terkait dengan pelayanan pembuatan akat kelahiran.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu instrumen penelitian sebagai alat ukur dalam mendapatkan data yang sesuai dengan korelasi masing – masing pernyataan dengan skor total.

Butir pertanyaan dikatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari t tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) pada tabel product moment yang menggunakan probabilitas 0,05 yang mendapatkan  $r_t$  (0,227).

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukuran dapat diandalkan (Sugiyono, 2007). Suatu alat pengukur dapat dikatakan reliable apabila sudah digunakan dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang didapat relative konsisten. Butir pertanyaan dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari t tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) pada tabel product moment yang menggunakan probabilitas 0,05 yang mendapatkan  $r_t$  (0,227).

### Metode Analisis Data

Analisis kuantitatif disebut juga analisis statistic, yang mana pada metode analisis ini dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu pengolahan data, pengorganisasian, dan data penemuan hasil.

#### 1. Pengolahan Data

Proses awal dengan melakukan proses *editing* dan setiap data yang diterima. Proses *Editing* ini dilakukan untuk

meneliti lengkap tidaknya pengisian kuisisioner oleh responden, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian dan keajegan antara jawaban pertanyaan satu dengan pertanyaan lain.

Selanjutnya dilaksanakan proses *coding* yaitu mengklarifikasikan jawaban responden menurut macam – macamnya. Tahap selanjutnya adalah memasukan data kedalam table frekuensi yang bertujuan untuk memperjelas dalam melihat kategori. Jawaban setiap item instrumen ini memiliki gradasi dari tertinggi (sangat positif) sampai pada terendah (sangat negatif). Untuk keperluan analisis secara kuantitatif maka jawaban-jawaban tersebut diberi skor :

1. Sangat Baik (SB) skor 4
2. Baik (B) skor 3
3. Tidak Baik (TB) skor 2
4. Sangat Tidak Baik (STB) skor 1

Dari jawaban responden dapat diketahui banyaknya jawaban pada masing – masing kategori, yang kemudian dilakukan perhitungan untuk mengetahui hasil kuisisioner berdasarkan pada kelompok responden secara prosentase dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2004):

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P= prosentase jumlah responden

f = jumlah jawaban responden

N = jumlah responden

## 2. Pengorganisasian data

Pengorganisasian data dilakukan terhadap data-data yang telah disajikan dalam bentuk tabel frekuensi berdasarkan kriteria ukuran kepuasan. Berikut tahapan dalam pengorganisasian data yang dilakukan, yaitu:

- a. Mencari Mean atau bisa disebut angka rata-rata skor yang diperoleh dengan rumus:

$$M_k = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

$M_k$  = Mean Kuesioner

$\sum X$  = Jumlah nilai skor

N = Jumlah responden (Hadi, 2001)

- b. Mencari Mean atau nilai rata-rata disetiap indikator dengan menggunakan rumus:

$$M_i = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

$M_i$  = Mean Indikator

$\sum X$  = Jumlah nilai  $M_k$  sesuai indikator

N = Jumlah kuesioner di indicator

- c. Menentukan Mean Variabel

Untuk menentukan mean variabel dengan menggunakan rumus:

$$M_v = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

$M_v$  = Mean Variabel

$\sum X$  = Jumlah nilai  $M_i$

N = Jumlah indikator (Hadi, 2001)

- d. Membuat kelas interval

Kelas interval berfungsi untuk menentukan tingkatan nilai dari hasil variabel yang diukur. Untuk menentukan kelas interval menggunakan rumus:

$$c = \frac{a - b}{4}$$

Keterangan :

c = interval nilai

a = nilai tertinggi yang dicapai

b = nilai terendah yang dicapai

4 = konstanta (Wedayani,2012)

Sehingga diketahui bahwa nilai interval telah dihitung dan diperoleh sebesar 0,75, maka kriteria skor dapat dirumuskan bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Kelas	Kriteria interpretasi Skor	Kategori pelayanan
1	3,26 – 4,00	Sangat Baik
2	2,51 – 3,25	Baik
3	1,76 – 2,50	Tidak Baik
4	1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik

e. Penemuan hasil

Hasil dari penghitungan jumlah skor item untuk setiap kategori yang dinyatakan dalam bentuk prosentase kemudian dikategorikan sesuai dengan table pada kelas interval perhitungan skor pada tiap item instrument maupun secara keseluruhan juga akan dilakukan untuk menghitung skor akhir guna menentukan kategori pelayanan.

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menjelaskan dan menggambarkan hasil temuan atau hasil dari penelitian dengan menggunakan kata-kata sehingga diperoleh kesimpulan secara jelas.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum

Dinas kependudukan dan Catatan Sipil menyelenggarakan administrasi kependudukan dalam rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan dalam Pasal 17 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kabupaten Gresik berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan sesuai dengan kewenangannya. Bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum atas peristiwa kependudukan yaitu kelahiran merupakan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam hal ini yang berwenang untuk mengeluarkan Akta Kelahiran bagi warga Negeranya.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A	36.0875	19.878	.355	.262	.800
B	36.6750	19.412	.374	.327	.799
C	36.1625	19.049	.579	.378	.783
D	36.3625	19.399	.565	.442	.786
E	36.3375	19.011	.556	.463	.784
F	36.3000	20.896	.229	.184	.808
G	36.0250	20.860	.274	.217	.804
H	36.4000	19.534	.489	.318	.790
I	36.1375	20.930	.260	.187	.805
J	36.3000	19.428	.492	.376	.790
K	36.5625	18.452	.465	.400	.792
L	36.3625	17.905	.561	.442	.782
M	36.2250	20.607	.357	.326	.799
N	36.6875	18.319	.461	.341	.793

Sebelum mengukur valid atau reliable suatu instrument perlu diketahui beberapa hal berikut:

1. Untuk menilai apakah nilai-nilai di atas (validitas butir dan reliabilitas) valid dan reliabel, bandingkan dengan  $r_{tabel}$  pada  $df=n-2$  dan probabilitas adalah 0,05.
2. Nilai  $df$  dalam perhitungan ini adalah jumlah sampel  $(80)-2 = 78$ . Sedangkan  $r_{tabel}$  pada  $df 78$  dengan probabilitas 0,05 adalah 0,227.
3. Pada instrument\_a soal nomor 1, nilai  $corrected\ item-total\ correlation = 0,355 > r_{tabel} 0,227$ , maka intrumen soal tersebut menunjukkan hasil yang valid.
4. Dan apabila hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka hasilnya tidak valid.
5. Sementara untuk melihat reliabel tidaknya suatu instrument dapat dilihat  $cronbach,s\ alpha\ if\ item\ deleted$  nilainya ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), maka hasilnya reliabel, sedangkan apabila ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ), maka hasilnya tidak reliabel. Misalnya pad soal nomor 1, nilai 0,800  $> r_{tabel} 0,227$ , maka hasilnya reliabel.

Dari perhitungan validitas dan reabilitas instrumen di atas di dapatkan hasil yang menunjukkan bahwa instrumen secara keseluruhan mendapatkan hasil yang valid dan reliabel, karena masing-masing hasil dari nilai *corrected item-total*

*correlation* adalah di atas  $r_{\text{tabel}}$  0,227. Begitu juga pada nilai *cronbach,s alpha if item deleted* adalah di atas 0,227 sehingga secara keseluruhan mendapatkan hasil yang valid dan reliabel.

### Hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gresik

dari hasil perhitungan  $M_v$  diperoleh nilai 2,75, nilai tersebut merupakan nilai yang berada pada kelas interval diantara 2,51-3,25 dan di kategorikan dalam mutu pelayanan yang baik. dan ada 2 aspek yang mendapatkan nilai tinggi akan tetapi masih berada pada kategori pelayanan baik yaitu aspek informasi terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran dan aspek persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran.

No	Indikator	Instrumen	Skor nilai	$M_k = \frac{\sum X}{N}$	$M_t = \frac{\sum X}{N}$	Kategori pelayanan
1	information	Informasi pelayanan	243	3,04	2,75	Baik
		Kecepatan pelayanan	196	2,45		
2	consultation	Konsultasi pelayanan	237	2,96	2,83	Baik
		Tarif atau pembiayaan	221	2,76		
		Kebijakan	223	2,78		
3	ordeteking	Prosedur pelayanan	226	2,82	2,88	Baik
		Persyaratan pelayanan	248	3,1		
		Kemudahan pelaynan	218	2,72		
4	hospitality	Sikap atau prilaku	239	2,98	2,9	Baik
		Sarana dan prasarana	226	2,82		
5	Carteking	Keadilan pelayanan	205	2,56	2,56	Baik
6	exemption	Tanggung jawab pelayanan	221	2,76	2,76	Baik
7	billing	Mekanisme pelayanan	232	2,9	2,9	Baik
8	payment	Fasilitas pembayaran	195	2,43	2,43	Kurang baik
jumlah					22,01	
$M_v = \frac{\sum X}{N}$					2,75	Baik

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai skor tiap indikator dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik adalah baik. dari 14 aspek yang di ukur nilai yang di peroleh

## Pembahasan

### 1. *Information*

#### a. Informasi terkait produk jasa

Apabila kita melihat nilai yang di peroleh dalam aspek ini adalah 3,04 yang artinya mendapatkan kategori baik, hal tersebut menunjukkan bahwa pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik terjadi keterbukaan informasi meskipun masih terdapat kekurangan dan kendala yang dialami. sehingga dengan keterbukaan informasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

#### b. Kecepatan pelayanan

Pada aspek ini mendapatkan nilai 2,45. Yang artinya dalam kelas interval termasuk kategori tidak baik, karena berada diantara 1,76-2,50.

Pada indikator *Information* dengan perhitungan  $M_i$  yang mendapatkan nilai sebanyak 2,75. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam proses penyediaan informasi tentang akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gresik sudah termasuk dalam kategori baik.

### 2. *Consultation*

#### a. Teknis atau prosedur

Konsultasi teknis dan prosedur ini dimaksudkan dapat memudahkan masyarakat yang akan mengurus akta kelahiran, dengan adanya konsultasi diharapkan akan mendorong keinginan masyarakat yang belum mengurus akta kelahiran karena adanya kekurangan pengetahuan maupun syarat yang berkaitan tentang pengurusan akta kelahiran. Apabila dilihat dalam nilai Mean kuisioner ( $M_k$ ) untuk instrumen ini adalah 2,96, artinya skor tersebut dalam kategori baik.

#### b. Tarif atau Pembiayaan

Tarif atau pembiayaan dalam pengurusan akta kelahiran di tentukan oleh jenis akta kelahiran yang akan di buat, sehingga sesuai dengan aturan yang dibuat tentang tarif dan pembiayaan di maksudkan terjadi saling keterbukaan diantara aparat pemerintah dan masyarakat dan transparansi pelayanan dan biaya dapat di wujudkan.

#### c. Kebijakan terkait pengurusan akta kelahiran

Kebijakan disini di artikan segala sesuatu yang telah menjadi keputusan pemerintan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah ataupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku instansi yang berwenang dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan. Apabila dilihat pada nilai  $M_k$  dalam aspek ini mendapat nilai 2,78 yang artinya pada tabel kelas interval menempati kategori baik.

Pada indikator *Consultation* ini mendapatkan nilai dalam perhitungan  $M_i$  sebanyak 2,83 yang menunjukkan bahwa dalam aspek penyediaan konsultasi baik teknis, prosedur, tarif maupu kebijakan terkait pembuatan akta kelahiran sudah baik.

### 3. *Ordeteking*

#### a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan dibuat untuk kejelasan dan keterbukaan dalam tatacara pengurusan akta kelahiran, prosedur pelayanan yang jelas akan memudahkan petugas dan masyarakat yang akan mewujudkan dan menciptakan pelayanan yang terbuka. Dari hasil penelitian nilai  $M_k$  mendapatkan nilai 2,82, dalam tabel kelas interval angka tersebut terletak diantara skor 2,51-3,25, nilai tersebut masuk pada kategori baik.

#### b. Persyaratan pengurusan akta kelahiran

Persyaratan yang ringan dan dapat dengan mudah di penuhi yang di

inginkan dan di minta oleh masyarakat, agar pelayanan yang baik dapat di wujudkan karena antara pelanggan atau masyarakat dan aparat pemerintah saling menguntungkan. Dalam perhitungan  $M_k$  maka diperoleh hasil 3,1 dan apabila kita masukkan pada tabel kelas interval maka skor tersebut pada kategori pelayanan yang baik.

#### c. Kemudahan pelayanan

Penciptaan kemudahan pelayanan menjadi prioritas paling utama dalam pelayanan publik, pelayanan publik yang prima dapat di capai apabila di ikuti peningkatan kualitas pelayanan melalui kemudahan pelayanan. Dalam perhitungan  $M_k$  maka diperoleh hasil 2,72 sehingga dapat di simpulkan bahwa kemudahan pelayanan dalam pada angka tersebut merupakan kategori pelayanan yang baik.

Pada indikator *Ordeteking*, bahwa dalam perhitungan  $M_i$  mendapatkan nilai 2,88 yang menunjukkan bahwa dalam proses pelaksanaan penyediaan prosedur, persyaratan maupun penciptaan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang akan membuat akta kelahiran sudah dapat dikatakan baik, dan nilai tersebut dianggap sebagai kepuasan masyarakat yang berkategori baik.

### 4. *Hospitality*

#### a. Sikap dan Prilaku pelayanan

Sikap dan prilaku petugas pelayanan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, jujur serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. dari hasil penelitian, dalam perhitungan  $M_k$  maka diperoleh hasil 2,98 pada nilai tersebut merupakan skor dengan kategori pelayanan yang baik. Sehingga untuk indikator sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik.

#### b. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana disini adalah ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk pula penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan iformatika. Dalam perhitungan  $M_k$  maka diperoleh hasil 2,82 dan pada skor tersebut merupakan pada kategori pelayanan yang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang di gunakan dalam pengurusan akta kelahiran dapat dikatakan baik.

Pada indikator ini mendapatkan nilai ( $M_i$ ) sebanyak 2,9 dan terletak pada kelas interval antara 2,51-3,25. yang artinya bahwa nilai tersebut terletak pada kriterian pelayanan yang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator *Hospitality* sudah termasuk dalam kriterian pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan masyarakat pada indikator ini dapat dikatakan baik.

#### 5. *Carteking*

*Carteking* disini diartikan sebagai keadilan yang harus di wujudkan oleh para aparatur negara khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Keadilan pelayanan menuntut kemampuan dari petugas penyelenggara pelayanan yang tidak membedakan background dari rakyat, baik dari sisi ekonomi, budaya maupun kondisi social masyarakat yang berbeda-beda. Dalam perhitungan  $M_k$  maka diperoleh hasil 2,56, nilai  $M_k$  sama dengan nilai  $M_i$  sehingga dengan nilai tersebut pada indikator ini termasuk pada kategori baik. dan keadilan pelayanan sudah dikatakan baik.

#### 6. *Exception*

*Exception* merupakan suatu kemampuan pertanggung jawaban yang dilakukan oleh petugas pelayanan terhadap suatu kesalahan yang terjadi dalam proses pembuatan akta kelahiran yang dapat meruggikan orang yang mengurus akta kelahiran, pertanggung jawaban atas

kebijakan-kebijakan terkait pengurusan akta kelahiran serta klaim atau pengakuan masyarakat atas produk atau pelayanan yang kurang maksimal.

Dalam perhitungan  $M_k$  maka diperoleh hasil 2,76. sama dengan skor pada indikator tarif atau pembiayaan, yang dapat kita kategorikan baik. Perhitungan  $M_k$  dan  $M_i$  memiliki nilai yang sama. Sehingga dapat di simpulkan bahwa dalam aspek tanggung jawab petugas atas aduan atau protes dari masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dapat dikatakan baik.

#### 7. Billing

*Billing* di maksudkan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa publik, mekanisme pembayarang yang mudah tidak bertele-tele serta dapat di jangkau oleh pelanggan pelayanan. dalam perhitungan  $M_k$  maka diperoleh hasil 2,9. nilai tersebut apabila di masukkan pada tabel kelas interval terletak pada skor antara 2,51-3,25. perhitungan  $M_k$  dan  $M_i$  memiliki nilai yang sama. Pada nilai tersebut merupakann pada kategori pelayanan yang baik, sehingga dapat disimpulkan pada aspek mekanisme pembayaran ini dapat kita kategorikkan baik.

#### 8. Payment

*Payment* disini merupakan fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik sebagai suatu alternative dalam pembayaran yang di maksudkan dapat mempermudah dan dapat memenuhi keinginan dari para pengguna jasa. dalam perhitungan  $M_k$  maka diperoleh hasil 2,43 dan apabila kita masukkan pada tabel kelas interval maka nilai tersebut pada kategori pelayanan yang baik, perhitungan  $M_k$  dan  $M_i$  memiliki nilai yang sama. Sehingga pada aspek fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan masyarakat juga dapat kita kategorikan pelayanan yang kurang baik.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dapat diketahui bahwa dari 80 responden masyarakat memberikan penilaian terhadap kinerja yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dan petugas pelayanan dalam kategori atau mutu pelayanan yang baik. Hal tersebut diperoleh dari jumlah nilai yang diperoleh sebanyak 2,75, artinya pada proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik para aparatur dan petugas pelayanan menunjukkan kinerja yang baik. Penilaian tersebut didasarkan pada apa yang mereka rasakan pada saat menerima pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Sehingga dapat di simpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kinerja aparatur penyelenggara pelayanan.

Dari hasil penelitian dan penilaian dari responden sebagian besar memberikan penilaian pada kategori pelayanan yang baik dengan dasar peilihan jawaban terbanyak atau yang dominan dan hasil perhitungan secara statistik. Masing-masing instrumen mendapatkan nilai yang terdiri dari aspek informasi pelayanan sebesar 3.04, kecepatan pelayanan 2,45, konsultasi pelayanan 2,96, tarif atau pembiayaan 2,76, kebijakan terkait pengurusan akta kelahiran 2,78, prosedur pelayanan 2,82, persyaratan pelayanan 3,1, kemudahan pelayanan 2,72. sikap dan prilaku petugas pelayanan 2,98, sarana dan prasarana 2,82, keadilan pelayanan 2,56, tanggung jawab pelayanan 2,76. mekanisme pembayaran 2,9, dan fasilitas pemabayaran berdasarkan keinginan masyarakat 2,43. Dari beberapa aspek

tersebut, skor nilai tertinggi adalah 3,1 yaitu pada aspek persyaratan dalam pengurusan akta kelahiran, sedangkan skor nilai terendah adalah 2.43 yaitu pada aspek fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan masyarakat. Hasil tersebut dapat menjadi acuan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran.

### **Saran**

1. Pada aspek informasi perlu lebih banyak sosialisai dan keterbukaan informasi, pada aspek kecepatan pelayanan menurut responden masih banyak yang mengaggap bahwa dalam memberikan pelayanan seringkali terjadi keterlambatan misalnya dalam hal waktu penyelesaian akta kelahiran, karena masyarakat dapat dirugikan pada biaya transportasi ketika harus bolak balik dalam mengurus akta kelahiran. sehingga perlu ditingkatkan mengenai kecepatan dan kepastian dalam pembuatan akta kelahiran agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.
2. Pada aspek konsultasi lebih dperhatikan sehingga dapat memunculkan alternatif-alternatif yang bertujuan memberikan keemudahan pada masyarakat serta berorientasi pada kepuasan pelanggan.
3. Meningkatkan sumber daya misalnya menciptakan prosedur yang cepat

efektif dan efesien, fleksibel, serta petugas yang mempunyai kompetensi, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik, baik dalam bersikap maupun baik dalam bekerja.

4. Meningkatkan sarana dan prasarana serta memperhatikan kebersihan lingkungan sehingga dapat menciptakan kenyamanan.
5. Pada aspek fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan masyarakat juga perlu di perbaiki, sehingga pada proses pembayaran dapat memudahkan masyarakat.
6. Serta tidak lupa pula pada aspek yang mendapatkan skor tinggi atau pada kategori sangat baik, maupun baik juga harus dipertahankan dan terus di tingkatkan agar kualitas pelayanan yang baik tetap terjaga dan masyarakat selalu merasa puas atas kinerja yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan.



### **Daftar Pustaka**

Dokumen dan arsip Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil Kabupaten Gresik

Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan public*

Kotler, Philip dan Kevin Lane.(2000). *Manajemen Pemesaran edisi 12 jilid 1*. Jakarta PT indeks

Kurniawan, Agung .2005 *.Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Livelite Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction: (prinsip-prinsip dasar agar pelayanan public lebih berorientasi pada keputusan dan kepentingan masyarakat)*. Bandung. PT Alumni

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta.: Pustaka Belajar.

Tjiptono, Fandy .2006 .*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta : ANDI.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

Zeithaml, Valerie, A. Parasuraman Leonard L. Berry (1990). *Delivering Quality service*. New York. The Free Press

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 pasal 23 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

[www.Suaragiri.com](http://www.Suaragiri.com) diakses 12 Februari 2013

