

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari

M. Daimul Abror<sup>1)</sup>, Lu'lu'ul Hidayah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Universitas Kadiri, <sup>2)</sup>Universitas Yudharta Pasuruan

Jl. Selomangleng No. 1, Pojok Kec. Mojoroto Kota Kediri Jawa Timur, Indonesia 64115 –

Jl. Yudharta No.7, Kembangkuning, Sengonagun, Purwosari, Pasuruan, Jawa Timur 67162

<sup>1)</sup>[daimabror@unik-kediri.ac.id](mailto:daimabror@unik-kediri.ac.id), <sup>2)</sup>[luulhidayah22@gmail.com](mailto:luulhidayah22@gmail.com)

### ABSTRAK

Dalam sebuah pelaksanaan pelayanan publik aparatur sipil negara bertanggung jawab memberikan pelayanan prima guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat apalagi dalam bidang administrasi kependudukan salah satunya akte kelahiran. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan belum optimalnya kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran anak di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari dilihat dari kurangnya pemahaman tentang prosedur pelayanan, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta asumsi masyarakat tentang ketepatan waktu yang dijanjikan tidak sesuai. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan kualitas pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran anak dan kendala yang terjadi dalam penerbitan akte kelahiran anak luar nikah di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. Adapun metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif dengan sumber data yang didapat dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari sudah cukup baik namun terdapat beberapa indikator yang masih belum terpenuhi serta terdapat kendala-kendala yang ditemukan seperti sarana-prasarananya kurang memadai yang berimplikasi pada lambatnya proses pelayanan dan pemahaman masyarakat yang kurang paham akan prosedur pembuatan akte kelahiran anak sehingga masyarakat menganggap lambat dalam hal ketepatan waktu penerbitan.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Akte Kelahiran**

### *Abstract*

*In the implementation of public services, the state civil apparatus is responsible for providing excellent service in order to realize the welfare of the community, especially in the field of population administration, one of which is a birth certificate. This research is motivated by the problem of not yet optimal quality of service for making child birth certificates at the UPT Dispendukcapil Purwosari District seen from the lack of understanding of service procedures, inadequate facilities and infrastructure and community assumptions about the timeliness of the promised not appropriate. The purpose of this study is to describe, analyze, and interpret the quality of service in making child birth certificates and the obstacles that occur in the issuance of birth certificates for children out of wedlock at UPT Dispendukcapil Purwosari District. The research method used is a qualitative method*

*with data sources obtained from interviews, observations and documentation. The results showed that the quality of service for making birth certificates at the UPT Dispendukcapil Purwosari District was quite good but there were several indicators that were still not fulfilled and there were obstacles found such as inadequate infrastructure which had implications for the slow service process and understanding of the community who did not understand the procedure for making a child's birth certificate so that people think it is slow in terms of timeliness of issuance*

**Keywords:** *Quality, Public Service, Birth Certificate*

---

## **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa dan barang publik yang menjadi tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan. Pemerintah lebih banyak memberikan peran dan tanggung jawabnya kepada masyarakat ataupun swasta dan pelayanan yang diberikan pemerintah ini meliputi berbagai macam bidang seperti pendidikan, transportasi, kebersihan, kesehatan, kesejahteraan social, pelayanan perizinan dan masih banyak yang lain. Pemberian pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harusnya membawa dampak besar kepada masyarakat salah satunya kesejahteraan mereka. Peranan pemerintah disini sangat penting karena pemerintah merupakan wadah guna menciptakan kesejahteraan social.

Administrasi kependudukan dimaknai sebagai rangkaian kegiatan yang terstruktur dan terkendali, antara lain keluarnya dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan, serta outputnya digunakan pada pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Dalam mendapatkan dokumen kependudukan ini dilakukan pendaftaran penduduk yang merupakan proses pendataan dan pencatatan laporan kejadian

kependudukan guna penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau surat keterangan administrasi kependudukan lainnya yang diterbitkan oleh pemerintah daerah. Untuk dokumen kependudukan yang diterbitkan dilihat dari peristiwa yang terjadi. Peristiwa kependudukan mengacu pada kejadian yang dilaporkan kepada warga dan berdampak terhadap proses penerbitan/perubahan penerbitan KK, KTP dan dokumen kependudukan lainnya seperti surat pindah, akte kematian, akte kelahiran, dan Kartu Identitas anak (KIA).

Salah satu pelayanan yang ada di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini adalah pembuatan akte kelahiran. Akte kelahiran atau surat keterangan kelahiran ini sangat penting, karena sebagai bukti adanya kelahiran bayi dalam keadaan hidup. Untuk pencatatan data kependudukan secara tertib, kalau punya anggota keluarga baru, maka segera didaftarkan kelahiran anaknya setidaknya 60 hari setelah lahir di instansi terkait sesuai dengan ketentuan UU 24/2013 pasal 27 tentang Administrasi Kependudukan dimana penduduk wajib melaporkan setiap kelahiran kepada instansi pemerintah setempat maksimal 60 (enam puluh) hari dari kelahiran. Pelaporan kelahiran yang melebihi batas waktu tersebut, pencatatan dan penerbitan akta kelahirannya dilakukan setelah dapat

keputusan dari kepala instansi pelaksana setempat. Kemudian pejabat pada bidang pencatatan sipil mencatat register akta kelahiran dan diterbitkan kutipan akta kelahiran.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini ada di tiap kecamatan yang fungsinya sama persis dengan Dispendukcapil sendiri, hanya saja di UPT Dispendukcapil Kecamatan ini sebagai pelaksana dalam rangka melayani masyarakat agar lebih mudah dan memperdekat dalam mengurus dokumen kependudukannya termasuk pembuatan akte kelahiran.

Dalam bidang kependudukan ini terdiri dari berbagai macam dokumen yang diterbitkan salah satunya adalah pelayanan akte kelahiran. Akte kelahiran merupakan salah satu dokumen yang penting untuk dimiliki karena sebagai bukti bahwa negara mengakui kewarganegaraan, menjadi data dan alat dasar bagi pemerintah dalam menyusun APBN di bidang kesehatan, pendidikan, kemasyarakatan, dan perlindungan terhadap anak. Dokumen akte kelahiran menjadi bukti permulaan identitas dan kewarganegaraan pertama anak dan dapat membuktikan hal tersebut kepada anak. Memperoleh hak waris orang tua, mencegah gangguan usia, perkawinan usia dini, kekerasan anak, dan perdagangan anak sangat penting karena anak berhak secara hukum mendapatkan akses kesehatan, pendidikan, pemukiman, perlindungan, dan hak sipil lainnya. Hal tersebut merupakan perlindungan negara terhadap warga negaranya yang dimana akte kelahiran ini sangat penting dan dibutuhkan sebagai identitas dan peristiwa hukum lainnya.

Zeithaml dkk (1990:16) mengatakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan paling tidak dapat

mengacu pada lima dimensi, yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode ini dipakai oleh organisasi pelayanan publik guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dalam pelaksanaan pembuatan akte kelahiran di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini terdapat beberapa indikator yang masih belum terpenuhi seperti fasilitas yang ada masih kurang memadai kurangnya berkas-berkas yang dibawa ataupun ketidaktahuan masyarakat dalam prosedur yang ditentukan dan asumsi masyarakat tentang kelambatan pegawai dalam penerbitan dokumennya serta masyarakat masih banyak yang kurang mengerti tentang prosedur untuk pembuatan akte kelahiran, dikarenakan hubungan sosial masyarakat dengan aparatur pemerintahan masih kurang menyeluruh akibatnya ketidaktahuan masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan termasuk akte kelahiran tersebut. Kondisi ini masih belum memenuhi teori yang disampaikan Zeithaml dkk dimana kualitas pelayanan yang baik dilihat dari terpenuhinya kelima indikator tersebut.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam UU 25/2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang mengacu pada peraturan perundang-undangan bagi tiap warga Negara Indonesia dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif lainnya yang disediakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah daerah pada dasarnya menjalankan dua fungsi utama, yakni fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan.

Fungsi pengaturan terkait dengan sifat negara modern yang diatur oleh hukum (status hukum), dan fungsi layanan terkait dengan sifat status sebagai negara kesejahteraan. Kedua fungsi ini terkait kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara serta semua aspek kehidupan lainnya, dimana pelaksanaannya diberikan pada aparatur sipil negara yang bertanggung jawab secara fungsional.

Pelayanan pada dasarnya merupakan sebuah aktivitas seorang individu maupun sekelompok orang atau organisasi baik secara langsung atau tidak langsung guna mencukupi dan memenuhi sebuah kebutuhan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai semua bentuk pelayanan yang pada prinsipnya berupa barang ataupun jasa yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam pelayanan publik, istilah “kualitas pelayanan publik” tentu tidak bisa terpisah dari persepsi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik bergantung pada sikap dan perlakuan instansi pemerintah dalam memenuhi tanggung jawab dan kewenangannya kepada masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga terwujud peningkatan kesejahteraan masyarakat secara kontinyu. Pendapatnya Ibrahim (2008:22) sebagaimana dikutip oleh Hardiansyah (2011:40), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kondisi yang dinamis dimana terdapat hubungan yang erat dengan manusia, jasa, produk, proses dan lingkungan yang penilaian kualitasnya ditentukan ketika pelayanan public diberikan. Sedangkan pendapat Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011:36), bahwa

kualitas pelayanan berhubungan erat dengan terpenuhinya sebuah harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan yang berkualitas ditandai dengan tersedianya produk dan jasa pelayanan yang sesuai dengan standar kebutuhan dan tuntutan pelanggan.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam menentukan kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi yang dapat mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan terhadap harapan publik. Untuk menentukannya dapat dilakukan dengan penggunaan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) yang di bagi menjadi lima dimensi penentuan kualitas pelayanan publik. Sebelumnya, penelitian khusus dilakukan terhadap jenis industri jasa oleh Zeithaml dkk dan menghasilkan 10 dimensi kualitas pelayanan, kemudian Zeithaml dkk menyederhanakan 10 dimensi tersebut menjadi 5 dimensi. Kelima dimensi ini akan menentukan seberapa baik pemerintah memberikan kualitas pelayanannya kepada masyarakat (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990):

- a) *Tangibles* (barang nyata/berwujud), dalam bentuk peralatan, fasilitas fisik, personil dan juga sarana komunikasi serta diperlukan jasa pelayanan untuk menjaga dari berbagai bahaya dan resiko kejahatan.
- b) *Reliability* (kehandalan), berupa kemampuan sebuah unit pelayanan public dalam memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap), berupa kemauan adaptasi dalam membantu warga bertanggung jawab atas pemberian sebuah pelayanan yang berkualitas. Tidak semua warga memiliki sifat sabar, ada kalanya mereka kesal semisal terdapat pelayanan yang lama ataupun tidak

baik dari pihak pelayan. Hal tersebut akan memberikan hal buruk dimana hal tersebut seharusnya tidak terjadi. Begitupun pula sebaliknya, jika pelayan tanggap dan cepat dalam menangani keluhan warga saat proses pelayanan itu halnya akan memberikan hal baik ataupun anggapan baik bagi warga yang dilayani sehingga menimbulkan citra nyaman dan baik dalam pelayanan tersebut.

- d) *Assurance* (jaminan), berupa pengetahuan dan skill yang baik dari aparatur ketika memberikan pelayanan dan juga sikap dan perilaku yang ramah dan tanggap penyelenggara pelayanan terhadap penerima pelayaanan
- e) *Empathy* (empati), berupa tindakan untuk mengetahui kebutuhan maupun kesulitan yang dialami pelanggan dengan cara mendengarkan dan menanggapi keinginan dan aspirasi masyarakat dan ketersediaan dalam memberikan informasi terbaru kepada masyarakat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan dengan bersikap jujur pada setiap upayanya menarik kepercayaannya masyarakat.

### 3. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan ialah serangkaian kegiatan yang terstruktur dan terkendali, antara lain keluarnya dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan, serta outputnya digunakan untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Dalam mendapatkan dokumen kependudukan ini dilakukan pendaftaran penduduk, yang dimana pendaftaran penduduk ini merupakan proses pendataan dan pencatatan laporan

kejadian kependudukan dalam rangka penerbitan KK, KTP ataupun surat keterangan kependudukan lainnya yang diterbitkan oleh pemerintah daerah. Untuk dokumen kependudukan yang diterbitkan dilihat dari peristiwa yang terjadi. Peristiwa kependudukan mengacu pada kejadian yang dilaporkan kepada warga dan berdampak terhadap penerbitan atau perubahan penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan dokumen kependudukan lainnya seperti surat pindah, akte kelahiran, akte kematian dan Kartu Identitas anak (KIA).

Dalam pelaksanaan dan penerbitan dokumen kependudukan ini, perlu dilakukan pencatatan sipil sebagai sebuah proses pembuatan catatan penting dalam sebuah kehidupan berdasarkan akta pencatatan yang diberikan oleh pemerintah daerah sebagai dasar kutipan atau akta. Pembuatan dan penerbitan dokumen kependudukan didasarkan pada peristiwa besar. Peristiwa besar tersebut merupakan peristiwa yang mempengaruhi seseorang, termasuk kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, pengakuan anak, legalisasi anak, adopsi anak, perubahan nama, perubahan kewarganegaraan, dan perubahan jenis kelamin. Jika terjadi hal-hal yang sudah disebutkan tersebut maka perlu adanya penertiban tentang dokumen kependudukan agar tidak terjadi kesalahan pada pencatatan data kependudukan. Dokumen kependudukan dalam berwarga negara memang sangat diperlukan sebagai identitas, secara umum dokumen kependudukan ini.

### C. METODE

#### 1. Jenis Penelitian

Dalam menjelaskan mengenai kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan ini terutama pada dokumen akte kelahiran maka

penelitian ini memakai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menggambarkan prosedur penelitian yang menghasilkan beberapa data deskriptif berupa pernyataan dari informan dan pengamatan perilaku informan mengenai pelayanan yang diselenggarakan di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari.

## 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan terutama pada pembuatan akte kelahiran di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas yang diberikan maka dapat dilihat dari 5 dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) diantaranya yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. Pertimbangan dalam pemilihan lokasi ini adalah dimana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini merupakan salah satu dari beberapa kecamatan yang lebih dulu terbentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan sehingga akan lebih rumit dalam pelayanannya karena tidak hanya satu kecamatan yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan disini.

## 4. Jenis dan Sumber data

Untuk sumber data primer didapatkan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek pengamatan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari. Yang mana untuk data ini dapat diambil dari hasil wawancara dengan pegawai di Dinas

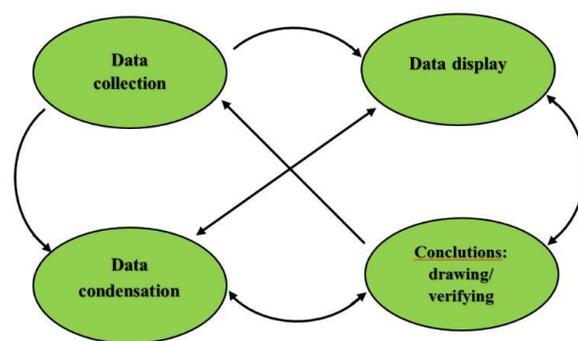
Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari tersebut. Sedangkan untuk data sekunder ini tersedia sebelum penelitian dilakukan seperti contohnya data ini berasal dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu yang membahas tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan terutama pada pembuatan akte kelahiran. Sedangkan untuk jenis data sendiri seperti wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data menggunakan 2 teknik :

- a) Penelitian kepustakaan, dengan cara mempelajari buku, teori, catatan, dokumen yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti
- b) Penelitian lapangan dibagi menjadi 3 yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.
  - 1) Observasi yaitu dengan melaksanakan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti, yakni UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari seperti pengamatan fasilitas, kinerja pegawai, dan juga pelayanan yang sedang dilakukan masyarakat.
  - 2) Wawancara. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara secara langsung terhadap pegawai UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari dan masyarakat sebagai informan dalam wawancara ini. Di dalam penelitian ini peneliti melaksanakan wawancara dengan beberapa pihak yang berkaitan dengan pembuatan akte kelahiran anak luar nikah meliputi:
    - a) Pak Suwidarto selaku koordinator wilayah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari

- b) Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari sebagai operator pelayanan yaitu Riki holifin dan Anis choiriyah
  - c) Masyarakat Purwosari yang menjadi pemohon dalam pembuatan akte kelahiran anak luar nikah yaitu pak Supriyadi, Bu Carmiati, Bu Samiah, pak Soheb dan Bu Laili.
- 3) Dokumentasi. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan berkaitan dengan data atau gambar hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari. Dokumen sebagai acuan peneliti diantaranya yaitu :
- a) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
  - b) Data Pencatatan pembuatan akte kelahiran anak di UPT Disedukcapil Kecamatan Purwosari.
6. Teknik analisis data.
- Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan kesimpulan dan verifikasi :
- a. Pengumpulan Data (*Data collection*). Pengumpulan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yakni masalah kualitas pelayanan pembuatan Akte Kelahiran Anak dan kendalanya di UPT Disedukcapil Kecamatan Purwosari.
  - b. Kondensasi Data (*Data Condensation*), yaitu proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan dan menyalin data yang terdapat pada catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen dan data empiris yang telah diperoleh dari petugas UPT Disedukcapil Kecamatan Purwosari mengenai pelayanan pembuatan akte kelahiran.
  - c. Penyajian Data (*Data Display*). Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah dikumpulkan dan sudah disusun, penyajian data digunakan untuk mengembangkan hasil dari lapangan, dipenyajian data ini peneliti memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan bisa menganalisis sesuai dengan yang diinginkan.
  - d. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion and Verifikasi*). Verifikasi atau kesimpulan merupakan suatu kegiatan yang berupa pengambilan inti dari penelitian yang dilakukan dilapangan sehingga bisa menarik kesimpulan. Verifikasi yaitu suatu kegiatan setelah selesai melakukan penyajian data, kemudian mengecek kembali data yang sudah didapat, agar data sesuai dengan penelitian.



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles and Huberman  
Sumber : Miles, Huberman, and Saldana (2014)

## D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### 1. Profil Dispendukcapil Kecamatan

Kabupaten Pasuruan merupakan wilayah yang luas dengan kondisi geografis yang terdiri dari wilayah pegunungan, dataran rendah dan pesisir pantai yang terdiri dari 24 kecamatan dan 365 Desa/Kelurahan dengan kondisi tersebut Pemerintah Kabupaten Pasuruan membentuk UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sejak tahun 2015 dengan maksud untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 (ayat 24), dijelaskan bahwa UPT instansi pelaksana adalah satuan kerja di tingkat Kecamatan yang bertanggung jawab kepada instansi pelaksana. Dan mulai akhir tahun 2019 UPT yang tadinya tersebar di 6 kecamatan yaitu Pandaan, Puwosari, Bangil, Kejayan, Gondang Wetan dan Grati, sekarang sudah tersebar di seluruh Kecamatan di Kabupaten Pasuruan. Dengan demikian maka keberadaan UPT yang dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dalam rangka

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dapat membantu masyarakat dengan layanan yang lebih dekat, murah dan cepat. Visi dari Dispendukcapil Kecamatan adalah terwujudnya sistem administrasi kependudukan yang tertib, akurat dan dinamis.

### 2. Penyajian Data

#### a. Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan dan sejauh mana kualitas yang diberikan penyedia layanan ini perlu ada tolak ukur baik buruknya kualitas tersebut. Parasuraman dan Zeithaml (1990) menyebutkan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam mengukur kualitas pelayanan yang dilakukan, yaitu sebagai berikut :

##### a) *Tangible* (bukti fisik/berwujud)

*Tangible* merupakan salah satu indikator dalam menentukan penilaian kualitas pelayanan, yang termasuk dalam indikator ini adalah sarana dan prasarana penunjang pelayanan berupa gedung, loket pelayanan, beberapa unit komputer, telepon, pengeras suara dibeberapa titik strategis, alat perekam KTP yang cukup baik, papan informasi yang cukup besar, kursi tunggudengan jumlah memadai,

meja pelayanan yang sederhana dan tempat sampah organik-anorganik. Selain itu, faktor kebersihan lingkungan dan kenyamanan ruangan pelayanan serta ruangan penunjang sebuah layanan seperti musholla dan kamar mandi di beberapa titik, ketersediaan kotak aspirasi warga masyarakat, serta pegawai yang berpenampilan rapi juga mendukung pemberian layanan prima..

Hasil observasi peneliti ke Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini memang tidak tersedia papan informasi yang tersedia hanya informasi mengenai warna map masing-masing dokumen kependudukan juga untuk jendela sebagai tempat pelayanan ini memang kecil dan masyarakatpun tidak dapat melihat pegawai dengan jelas.

Untuk papan informasi ini seharusnya ada dan dibutuhkan oleh masyarakat, karena masyarakat yang datang seharusnya bisa langsung melihat dan dapat membaca di papan informasi tentang persyaratan pengurusan dokumen kependudukan dan tidak perlu bertanya lagi ke petugas sehingga tidak terjadi kekurangan berkas yang dibawa mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik lagi untuk melengkapi persyaratan yang ditentukan.

Di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini sarana dan prasarana pendukung yang digunakan sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya masih kurang memadai sehingga proses pelayanan mengalami keterlambatan. Fasilitas yang ada masih dalam kondisi baik akan tetapi juga ada yang tidak layak maupun jumlahnya kurang. Dalam hal ini sarana dan prasarana harus diprioritaskan oleh banyak pihak yang berkepentingan dan mempunyai wewenang akan kesediaan sarana dan prasarana yang

diberikan oleh suatu instansi layanan publik..

#### **b) Reliability (Kehandalan)**

Salah satu kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini yaitu perihal menggunakan alat bantu seperti komputer, scan, printer dan lain sebagainya sudah termasuk mahir dalam penggunaannya. Apalagi dalam hal meneliti berkas para pegawai Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini sangat teliti dalam memeriksa berkas yang diajukan pemohon. Masyarakat dapat menilai ketelitian petugas dalam memverifikasi dan memvalidasi berkasnya. Masyarakat akan memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi jika masih ada kekeliruan dalam penerbitan dokumen tersebut begitupun juga sebaliknya jika pegawai teliti dan berkas sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat, penilaian terhadap pegawainya pun bisa digolongkan nilai yang tinggi.

Akte kelahiran merupakan dokumen penting yang memuat data nama sebagai jaminan seorang anak mendapatkan perlindungan hukum dari pemerintahan maka dari itu ketelitian sangat dibutuhkan untuk mengurangi kesalahan dalam pembuatan dokumen tersebut. Untuk kesalahan pemeriksaan dokumen jarang sekali ditemukan meskipun ada beberapa kesalahan petugas itupun jarang terjadi karena petugas memang sangat cermat dan teliti terhadap berkas yang diajukan pemohon.

#### **c) Responsiveness (Daya Tanggap)**

Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini sudah termasuk baik dalam hal merespon keluhan dan komplain masyarakat. Ketika masyarakat bingung tentang persyaratan yang harus dibawa pegawai pun mengarahkan dengan baik dan mudah

dimengerti masyarakat sehingga komunikasi dengan masyarakat pun terjalin dengan baik.

Begitupun ketika terjadi komplain dari salah satu pemohon tentang kesalahan nama yang terdapat pada akte kelahiran anaknya, dengan bekal harus memahami karakter seseorang maka petugas pun menyuruh pemohon masuk kedalam ruangan dan mencoba menjelaskan perihal hal yang terjadi dan menjelaskan bahwasannya dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pencetakan dokumen yang dilakukan sesuai dengan berkas yang diajukan dan jika ingin memperbaiki kesalahan dokumen akte kelahiran ini, pegawai mengarahkan untuk pembetulan nama di kartu keluarga terlebih dahulu dan bisa memperbaiki nama yang salah dalam akte kelahiran anak tersebut.

#### **d) Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (jaminan) adalah kemampuan pegawai dalam hal menerima kepercayaan dari pelanggan atau masyarakat. Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat mempunyai mekanisme pelayanan yang mengacu pada ketentuan dari Dispendukcapil pusat sehingga batas waktu penyelesaian pelayanan diatur dan ditetapkan oleh pusat. Dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran ini membutuhkan waktu 7 hari pada jam kerja, karena berkas yang sudah diserahkan masih di verifikasi dan divalidasi oleh pusat, jika masih ada yang kurang dalam persyaratan yang ditentukan maka tidak bisa diproses.

Dispendukcapil Kecamatan Purwosari juga masih menscan berkas pemohon dan dikirimkan ke Dispendukcapil Pusat untuk mendapatkan persetujuan pencetakan dokumen akte kelahiran tersebut. Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kabupaten juga mengerjakan seluruh akte kelahiran di semua kecamatan yang ada di Kabupaten Pasuruan sehingga membutuhkan waktu pengerjaan selama 7 hari.

Proses pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran ini dimulai dengan di lengkapinya persyaratan-persyaratan berkas yang dibutuhkan pemohon sampai terselesainya proses pelayanan. Jika ada pemohon yang tidak melengkapi beberapa persyaratan tersebut maka proses pelayanan akan tertunda dan waktu penyelesaian juga terlambat, selain itu sistem yang dipakai kadang kala mengalami gangguan jaringan sehingga pengiriman berkas scan ke pusat menjadi lambat.

Di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari dalam pelayanannya tidak membutuhkan waktu lama apabila persyaratan yang dibutuhkan sudah dilengkapi dan tidak terjadi masalah dalam system jaringannya, namun apabila persyaratan yang dibutuhkan tidak lengkap maka akan menghambat proses pelayanan sehingga waktu pelayanannya juga akan semakin lama. Namun masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini masih lambat, padahal keterlambatan yang dimaksud masyarakat ini kadang terjadi karena pengiriman file scan ke pusat bermasalah, biasanya karena jaringan tidak stabil ataupun file yang discan tidak tampak jelas atau tidak bisa dibaca sehingga dari pusatnya sendiri belum mendapatkan persetujuan.

Dalam proses penyelenggaraan penerbitan akte kelahiran, pelayanan pada dasarnya harus memberikan kepastian untuk waktu penerbitannya. Untuk masalah yang dikeluhkan masyarakat kebanyakan dari kurang lengkapnya berkas-berkas yang dibawa dan kadang

kala jaringan yang tidak stabil mengakibatkan tidak terkirimnya data ke Disdukcapil pusat sehingga mereka menganggap bahwa waktu yang dijanjikan oleh pegawai selama 1 (satu) minggu tersebut sudah melebihi batas waktu padahal dokumen diproses setelah lengkapnya berkas yang diajukan.

**e) Empathy (Empati)**

Empati merupakan bentuk perhatian dan kepedulian yang tulus dari pegawai yang bersifat pribadi atau individual dengan cara memahami kebutuhan pelanggan. Indikator ini penting dalam sebuah penilaian kualitas pelayanan dikarenakan pegawai yang bersikap baik mampu menciptakan kenyamanan masyarakat.

Untuk petugas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini rata-rata menurut masyarakat yang sudah melakukan pelayanan di instansi tersebut pegawai dalam melayani masyarakat sopan dan ramah bahkan jika terjadi kebingungan yang dialami masyarakat petugas selalu membantu dengan perkataan yang sopan dan tidak menyinggung/menyakiti perasaan seseorang apalagi bagi masyarakat yang sulit mengerti.

**b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akte kelahiran**

**a) Faktor Masyarakat**

Dalam pemberian pelayanan publik, masyarakat menjadi kendala dalam proses pelayanan karena mereka beranggapan bahwa jaminan waktu yang diberikan pegawai selalu terlambat padahal hal tersebut diakibatkan oleh kesadaran masyarakat sendiri, seperti kesadaran dalam menyiapkan hal-hal yang berkaitan dengan persyaratan administratif suatu pelayanan publik. Dengan adanya

kendala seperti kekurangan berkas dapat menghambat jalannya proses pembuatan akte kelahiran ini. Namun masyarakat tetap menilai kinerja pegawai yang kurang baik karena keterlambatan penerbitan akte kelahiran ini.

Petugas menjanjikan pengurusan akte kelahiran ini butuh waktu hanya 1 (satu) minggu namun dengan adanya kendala dari masyarakat tersebut terhitung lebih dari 1 (satu) minggu padahal dalam proses pencetakannya, dokumen baru bisa di setujui jika berkas yang ada sudah lengkap.

**b) Faktor Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini antara lain ruang tunggu yang kurang layak, tidak adanya pengeras suara untuk memanggil pelanggan yang sedang mengantri, papan petunjuk seperti tempat parkir dan tempat pelayanan, kemudian tidak adanya papan informasi, toilet umum, serta kurangnya tempat yang disediakan khusus orang menyusui di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini.

Papan informasi merupakan aspek penting dalam sarana dan prasarana yang dibutuhkan, karena di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini kebanyakan masyarakat tidak begitu paham akan prosedur pelayanan ataupun persyaratan yang harus dibawa ketika ingin mengurus dokumen kependudukannya sehingga mereka selalu bertanya ke petugas terlebih dahulu untuk mengetahui tentang prosedur pelayanan atau persyaratan yang dibutuhkan. Jika di sediakan papan informasi masyarakat yang tidak mengerti akan prosedur pelayanannya bisa langsung melihat dan membaca di papan informasi tersebut sehingga tidak perlu lagi bertanya ke petugas pelayanan yang bisa menyita

waktu masyarakat lain yang sedang mengurus kepentingannya masing-masing ditambah lagi dengan jendela pelayanan yang kecil membuat masyarakat kadang merasa tidak nyaman karena sering kali informasi dari petugas tidak terdengar dengan jelas.

Selain itu jaringan yang tidak stabil dapat memperlambat penerbitan akte kelahiran ini dari waktu yang sudah ditentukan. Kemudian juga dari komputer pelayanan yang hanya ada satu buah dengan permintaan yang sangat banyak setiap harinya, karena Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini bukan hanya untuk penerbitan akte kelahiran saja akan tetapi ada beberapa layanan kependudukan dan catatan sipil lainnya seperti pendaftaran E-KTP, KK, akte kematian, surat pindah dan KIA. Dari pemaparan tersebut untuk sarana dan prasarana ataupun fasilitas pendukung yang ada di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini tergolong kurang memadai dan hal tersebut merupakan hal utama dalam penghambat pelayanan yang ada.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian diatas disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari belum semua memenuhi indikator kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang dapat disimpulkan:

1) Dalam menentukan kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran anak luar nikah di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini ditentukan oleh lima dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1985) diantaranya:

- a. *tangible* (berwujud/bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) yang menghasilkan bahwasannya sarana dan prasarana yang ada di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini masih tergolong belum lengkap. Fasilitas pendukung seperti toilet, pengeras suara, papan informasi dan papan petunjuk pun masih belum tersedia. Ruang tunggu yang cukup sederhana serta loket pelayanan yang terlalu kecil mengakibatkan terjadinya beberapa keluhan dari masyarakat sehingga kenyamanan masyarakatpun menjadi terganggu.
- b. Kemampuan pegawai yang ada di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini sudah baik dalam terlaksananya pelayanan. Dalam hal mengoperasikan alat bantu seperti komputer, printer, scan, dan lain-lain para pegawai sudah mahir dalam menggunakannya. Selain ahli dalam menggunakan alat bantu kehandalan yang dimiliki pegawai yaitu ketelitian terhadap berkas yang di ajukan.
- c. Komplain dan keluhan masyarakat pasti terjadi dalam sebuah pelayanan. Di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini respon pegawai dalam menanggapi masyarakat sudah baik. Masyarakat yang mengalami kebingungan perihal persyaratan untuk akte kelahiran ini akan diarahkan pegawai untuk memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi. Begitupun jika ada komplain akibat kesalahan data

yang diterima maka para pegawai akan menjelaskan dan mengarahkan untuk pembetulan data sesuai apa yang diinginkan masyarakat.

- d. Jaminan waktu yang diberikan pegawai sering kali disalahpahami oleh masyarakat. Akibatnya masyarakat menilai jaminan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Penerbitan akte kelahiran ini sama dengan dokumen lainnya yakni 7 hari pada jam kerja dan sejak dipenuhinya semua persyaratan, yang mengakibatkan penilaian masyarakat kurang dalam hal ini yaitu anggapan masyarakat 7 hari setelah penyerahan berkas, akan tetapi masyarakat tidak tahu akan kelengkapan berkas yang dibawa.
  - e. Sikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat perlu dinilai, para pegawai di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini sudah bersikap sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat bahkan ketika ada masyarakat yang komplain dengan sikap tidak sabar karena dokumen yang diterima tidak sesuai, para pegawai tetap melayani dengan ramah dan mencoba menjelaskan perihal dokumen tidak sesuai yang dialami masyarakat tersebut sehingga mereka betul-betul paham akan akibat kesalahan pada berkas yang mereka terima.
- 2) Kendala yang ada dalam penerbitan akte kelahiran di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini terdapat pada ketidakpahaman masyarakat tentang aturan bahwasannya pencetakan dokumen akte kelahiran ini

dilaksanakan sejak terpenuhinya berkas yang telah diserahkan bukan dihitung mulai berkas di ajukan dan berkas yang diajukanpun belum tentu lengkap dan kadang kala jaringan yang tidak stabil membuat berkas yang diajukan menjadi lambat. Sehingga masyarakat menilai pelayanan yang kurang baik dalam jaminan waktu yang diberikan oleh pegawai padahal hal tersebut disebabkan ketidaktahuan masyarakat itu sendiri. Selain kendala di masyarakat, sarana prasarana di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini dinilai kurang memadai dan kurang lengkap sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat dan hal tersebut menjadi penghambat dalam pelayanan yang diberikan.

## 2. Rekomendasi

- 1) Bagi Dispendukcapil Kecamatan Purwosari agar lebih melengkapi sarana-prasarana yang sudah ada seperti memperbaiki ruang tunggu yang nyaman agar masyarakat betah dalam menunggu antrian, memberi papan informasi dan papan petunjuk agar masyarakat tidak kebingungan, membuat toilet umum agar masyarakat tidak selalu menanyakan dan fasilitas yang sudah tersedia bisa diperbaharui kembali agar proses pelayanan menjadi lebih baik lagi.
- 2) Bagi masyarakat untuk lebih dipahami lagi terkait persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan akte kelahiran serta pemahaman tentang Standart Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya agar bisa menambah jumlah informan dalam penelitian dan mengatur waktu pada saat akan melakukan wawancara dengan para informan agar dapat

diperoleh informasi yang lebih mendalam terkait pelayanan pembuatan akte kelahiran.

## REFERENSI

- Abdillah, Wawan Setiawan, P. F. A (2020) *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kabupaten Subang, Jurnal Birokrasi & Pemerintah Daerah*. Vol. 2. subang.
- Arifin, H. et al. (2019) 'Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo)', *Jurnal Respon Publik*, 13(3), pp. 62-68.
- Cermati.com (2020) *Cara, Syarat, dan Biaya Mengurus Akta Kelahiran Baru, Cermati.com*. Available at : <http://www.cermati.com/artike/cara-syarat-dan-biaya-mengurus-akta-kelahiran-baru%0A%0A> (Accessed: 20 February 2021).
- Dan, K., Sipil, P. and Pasuruan, K. (2017) 'Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)', 3(3), pp. 230–241.
- Dan, K., Sipil, P. and Semarang, K. (2014) 'purposive sampling.'
- Disdukcapil, U. P. T., Tampan, K. and Pekanbaru, K. (no date) 'No Title', pp. 31–55.
- Hardiansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*
- Herman, M. (2018) 'PENGARUH PERILAKU DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS KABUPATEN DAN KOTA DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN', 3(2), pp. 51–62.
- Magister, P. et al. (2015) 'KEPUASAN MASYARAKAT', 4(2), pp. 418–425.
- Nurdin, I, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*
- Pencatatan, D. and Kabupaten, S. (2019) 'Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan', 2(1), pp. 15–24.
- Syamsuri (2011) *mengukur kualitas pelayanan publik, tentang pelayanan publik*. Available at : <http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/2011/12/mengukur-kualitas-pelayanan-publik.html> (Accessed: 24 December 2020)
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik