



## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Tinjomoyo Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

Revo Juhannda<sup>1</sup>, Tri Lestari Hadiati<sup>2</sup>, Suparno<sup>3</sup>

Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang

Jl. Pawiyatan luhur Bendani Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

E-mail: tri-lestari-hadiati@untagsmg.ac.id<sup>2</sup>, suparno@untagsmg.ac.id<sup>3</sup>

### Abstract

*The role of the government in carrying out services such as providing education, health services, issuing permits, issuing E-KTP and birth certificates for building construction, bridge construction, irrigation, and so on. As a result, the role of the government has a crucial role in meeting the needs of the community so that it is obliged to provide public services to the maximum extent possible. Improving public services is closely related to the concept of decentralization. Decentralization through the establishment of regional autonomy in Indonesia is a very interesting issue to discuss, especially regarding the improvement of public services considering that decentralization has a noble goal, namely improving people's welfare through improving public services. Regarding decentralization, the Semarang City Government together with its regional apparatus also have an obligation to carry out their own government widely and responsibly in the context of the welfare of their people through public services. One of the administration services in Semarang City is where the Mayor of Semarang delegates this authority to the Semarang City Population and Civil Registration Service and one of the services provided is a birth certificate. A birth certificate is a form of a person's identity.*

**Keywords:** Government, E-KTP, Semarang City.

### Abstrak

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

Sipil Kota Semarang dan salah satu pelayanan yang diselenggarakan adalah akta kelahiran. Akta kelahiran adalah bentuk identitas seseorang.

**Kata kunci:** Pemerintah, E-KTP, Kota Semarang.

## **I. LATAR BELAKANG**

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

Penyelenggaraan pelayanan bidang administrasi di Kota Semarang salah satunya dimana Wali Kota Semarang melimpahkan kewenangan ini kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan salah satu pelayanan yang diselenggarakan adalah akta kelahiran.

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

keberadaannya karena menyangkut identitas kewarganegaraan seseorang dan haknya di kemudian hari untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya.

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

Setiap organisasi dan lembaga mempunyai beberapa tahapan perkembangan yang berbeda sehingga hanya organisasi dan lembaga yang tangguh dan cepat tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan yang akan terus bertahan. Seperti halnya Pemerintah Kota Semarang sebagai salah satu lembaga non profit milik pemerintah yang berusaha terus maju, berkembang dan selalu tanggap terhadap perubahan jaman dengan meningkatkan penyelenggaraan tata pemerintahan kota yang baik melalui berbagai kebijakan, strategi dan aktivitas berkualitas bagi masyarakat.

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

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

Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek

kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Masalah utama yang dihadapi dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah oleh administrasi publik pada abad ke-21 ini adalah semakin terbatasnya sumber data yang dipakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan (fairness), keseimbangan, etika dan kearifan (good judgment) (Kasim, 2002: 6 dalam T. Yuningsih, 2018).

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

### **Ruang Lingkup Penelitian**

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

### **Pertanyaan Penelitian**

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

### **Tujuan Penelitian**

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

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

### **Manfaat Penelitian**

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

#### 1. Manfaat Teoritis

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

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Pemerintahan

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

##### b. Bagi Masyarakat

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

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Pelayanan**

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

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

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

### **Pengertian Pelayanan**

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

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan,

meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

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

### **Pelayanan Publik**

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

- a. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- c. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- d. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
- e. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik

negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

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

- 1) Public service adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat. Dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan;
- 2) Public utilities berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa deskriminasi; dan
- 3) Public interest law (pro bonomor publico) adalah dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum. Pendapat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah memberi perhatian dan bersikap terhadap layanan publik. Jika pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan, maka pemerintah harus memberi respon terhadap layanan apa saja yang harus diberikan. Pemerintah harus memperhatikan cara terbaik dalam pelayanan dan tidak diskriminatif.

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

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



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

- a. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu.
  - a) Terpadu Satu Atap, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
  - b) Terpadu Satu Pintu, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
  - c) Gugus Tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan. Berdasarkan alasan ekonomormi, dibagi menjadi :
    - a. Pelayanan Profit Oriented, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya. Dilakukan oleh BUMN / BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
    - b. Pelayanan sebagai instrumen pajak, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak atau retribusi.
    - c. Pelayanan Non Profit Oriented, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang.

### **Macam – Macam Pelayanan Publik**

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

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

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

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

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

- a. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

- b. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung-jawabkan.

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

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

1. Pelayanan dengan lisan

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

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

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

2. Pelayanan melalui tulisan

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

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

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

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

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

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

**Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

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

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

**Administrasi Publik**

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

Administratie dalam bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi public klasik mencakup pengertian *stellmatige verkrijging, en verwerking van gegevens* (dalam bahasa Indonesia disebut tata usaha atau administrasi dalam arti sempit) dan *bestuuren behee*, *Bestuur* adalah dayanya (finansial, personel, materil, gedung dan sebagainya).

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

### **Manajemen Publik**

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

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

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

### **Prinsip Pelayanan Publik**

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

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

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

Pembaruan kinerja organisasi publik merupakan suatu isu pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli, dan inefisiensi. Citra organisasi publik negara berkembang, termasuk di Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi swasta. Karenanya tidaklah mengherankan kalau organisasi swasta seringkali dijadikan sebagai alternatif pilihan kebijakan untuk menyelesaikan berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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

### **Pengertian Akte Kelahiran**

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

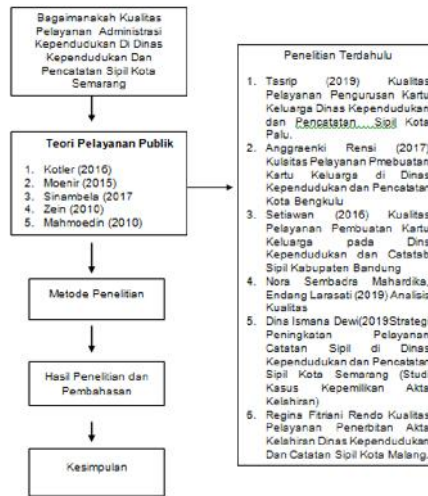
Lembaga catatan sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, serta pembuktian yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian.

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

### **Kerangka Pikir Penelitian**

Dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomormena yang ditelitinya. Inilah yang disebut konsep, yakni istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya (Sugiyono, 2016) Berdasarkan tinjauan pustaka dan beberapa dasar teori yang ada serta pemahaman terhadap penelitian sebelumnya yaitu berdasar dari hipotesis dan model yang ada, maka berikut ini dikemukakan dengan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1.  
Kerangka Pikir



### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan merupakan cara berpikir yang diadopsi peneliti tentang bagaimana desain riset dibuat dan bagaimana penelitian akan dilakukan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. (Lexy J. Moleong, 2016)

#### Fokus Penelitian

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

Menurut Moleong (2016:97), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Karena itu menurut Moleong, fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus



membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

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

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

#### 1. Wawancara

Dalam penelitian ini Informan yang diwawancarai adalah aktor-aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan, yakni : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang wawancara kepada Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Pegawai Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Masyarakat yang melakukan proses pelayanan di Kota Semarang Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan peneliti menggunakan.

#### 2. Observasi

Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung melihat ke lokasi penelitian seperti mengamati kondisi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dokumentasi

#### 3. Dokumentasi

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

#### 4. Instrumen

Instrumen penelitian digunakan untuk membantu pengumpulan data, antara lain: Peneliti sendiri, yaitu peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian dengan menggunakan alat panca indra. Menurut Moleong (2016:163), ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari

pengamatan berperanserta, namun peran penelitalah yang menentukan keseluruhan skenarionya. Perangkat penunjang lainnya, seperti pedoman wawancara (interview guide) yang bersifat terbuka (tidak rinci), pedoman dokumenter, dan menggunakan alat bantu lainnya (buku catatan, ballpoint, pensil, Handphone, dan lain-lain).

### **Penentuan Informan**

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

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

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016), teknis analisis data tersebut meliputi langkah-langkah sebagai berikut: Reduksi data (Data Reduction). Yaitu suatu proses merangkum, pemilihan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan, dianalisa melalui tahapan penajaman informasi, penggolongan berdasarkan kelompoknya, pengarahan atau diarahkan dari arti data

tersebut. Penyajian data (Data Display). Yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah di organisir kedalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan foto. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informasi serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data. Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi (Conclusoin drawing/ verification). Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat “grounded”, dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung

#### **Lokasi Penelitian**

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

### **IV. PEMBAHASAN**

#### **Pembahasan**

##### **Tangibles**

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

##### **Reliability**

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

### **Responsiveness**

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

### **Assurance**

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

### **Emphaty**

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

### **Wawancara dengan Kepala Dinas**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam peningkatan pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Si-Atlas. Dari sudut pandang Dinas Kependudukan dan Pencatatan. Manakala ada masyarakat yang gptek akan mengalami kesulitan didalam mengaplikasikan kependudukan yang mau diurus. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki standar waktu mengikuti SOP yang ditetapkan oleh Walikota Semarang. Standard waktu yang dibutuhkan petugas yang melayani petugas untuk pengurusan kependudukan yaitu menurut Peraturan Daerah Kota Semarang nomor 4 tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi

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

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

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

## V. PENUTUP

### Kesimpulan

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

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

- Responsibilitas kemudahan oleh petugas didalam mengurus kesalahan akta kelahiran anaknya yang terjadi kesalahan dan yang bersangkutan diberi kemudahan didalam membuka aplikasi tentang pengurusan akta kelahiran dan cara menjelaskan petugas jelas dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Semarang.
- AssuranceKemampuan aparat untuk cepat tanggap terhadap pengaduan masyarakat pengguna layanan,kadang aparat lamban dalam menanggapi pengaduan masyarakat dengan adanya kesalahan Nama di KK dengan kesalahan pada akta kelahiran masih harus menunggu 5 hari kerja, lamban karena tidak segera ditangani,tetapi pada saat melakukan pengaduan aparat mendengarkan dengan baik, tanggap tetapi belum bisa memilili kesanggupan dalam memecahkan permasalahan dan masih kurang memahami sehingga Assurance pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik.
- EmphatyPetugas telah melayani dengan ramah, sopan, dan adil karena pemohon pelayanan telah dilayani sesuai dengan antrian. akta kelahiran dalam berpakaian dan disiplin waktu. Selain itu, standar pelayanan akta kelahiran juga sudah jelas secara peraturan. Petugas memiliki sifat tegas trtapi petugas didalam melayani dengan penuh perhatian dan petugas selalu mengajari membuka aplikasi yang sekarang dinamakan aplikasi si denok.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Semarang dibagi menjadi dua, yakni faktor pendorong yang meliputi faktor aturan, faktor organisasi, dan faktor SDM, dan faktor penghambat yang meliputi kurang

tersedianya sarana dan prasarana, kurangnya implementasi dari standar pelayanan, kurangnya sosialisasi, dan kurangnya partisipasi pemohon pelayanan.

### **Rekomendasi**

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

### **Saran**

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

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta. Anggraini, Rensian, Roeliana,
- Loesida and Budiyono, Budiyono (2017) KUALITAS Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bengkulu. Undergraduated thesis, Universitas Bengkulu
- Dina Ismira Dewi, 2019 tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Jurnal.
- Djaja, 2017, Akta Kelahiran, Semarang Disdukcapil.
- Fandy Tjiptono. 2017. Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi
- Hardiyansah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Inu Kencana Syafii, 2014, Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta
- Kasim, 2002: 6 dalam T. Yuningsih, 2018, Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Keban, Yeremias T. 2018. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Gava Media, Yogyakarta.
- Prasetyo dan Miftahul, 2012, Kualitas pelayanan PT Raja Grafindo Persada
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2016. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Regina Fitriani Rendo, PS, Annisa Purwaningsih (2019), tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang, Jurnal Ilmu Sosial dan Politik.
- Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Sinambela Lijan Poltak, 2017, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sukardi. 2015. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung : PT. Refika Aditama
- Simamora, Henry, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIEY
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet



- Tasrif, 2019 Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pasca Sarjana penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Jurnal .
- M.Setiawan, 2016, Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. thesis,
- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mahmoedin ,2010, Implementasi kebijakan publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Toha, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indeks.
- Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati, 2016 Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Skripsi
- Zain, 2010, Pengertian Pelayanan, Ghalia Ilmu Bandung.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri PAN PE / 20 / M.PAN /04 /2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2017
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2017
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2017, pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 2017 pelayanan umum
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.