

KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGGAI

Noto Kawulo^{1*}, Budi Setiawati², Wardah³

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The aim of this research is to find out the quality of services for making birth certificates at the Population and Civil Registration Service of Banggai Regency. The type used in this research is phenomenology where the researcher collects data by distributing questionnaires and observations. The type of research used in this research is quantitative descriptive research to find out or describe the reality of the events being studied or the research being carried out. Where the results of the research show that the quality of services for making birth certificates at the Population and Civil Registration Service of Banggai Regency received a score of 4.22 with a percentage of 84.23%, so it can be said that the quality of services for making birth certificates at the Population and Civil Registration Service of Banggai Regency is very high quality. With this, it is important to maintain the quality of service that has been achieved and further improve it by continuing to innovate in providing services to the community.

Keywords: *birth certificate, service quality, public service*

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan fenomenologi dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan pembagian kuesioner dan observasi. Adapun Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui atau menggambarkan realita dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai mendapat skor 4,22 dengan persentase 84,23%, sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Sangat Berkualitas. Dengan ini pentingnya kemudian mempertahankan kualitas layanan yang telah dicapai dan lebih ditingkatkan lagi dengan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Kata kunci: akta kelahiran, kualitas pelayanan, pelayanan publik

* noto@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 06 Tahun 2012 kewajiban Pemerintah untuk memenuhi hak anak memperoleh Akta Kelahiran, dan juga tercantum dalam Pasal 28 Ayat (1) UUD Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang berbunyi Pembuatan Akta Kelahiran menjadi tanggungjawab Pemerintah yang dalam pelaksanaannya diselenggarakan serendahrendahnya pada tingkat kelurahan/desa.

Para pemberi pelayanan tidak hanya perlu memberikan layanan standar tetapi di zaman sekarang ini, pengutamaan keunggulan layanan diperlukan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menciptakan pelayanan yang baik maka instansi yang bersangkutan harus mampu memberikan gambaran kualitas pelayanan kepada pegawainya dengan cara memberikan arahan, meminta membaca instruksi dan memberikan pelatihan kepada mereka untuk meningkatkan kualitas dari para pegawai itu sendiri (Mohi & Mahmud, 2018).

Di negara-negara berkembang kita dapat melihat bahwa kualitas pelayanan publik sering menjadi permasalahan,

karena di negara-negara berkembang, kebutuhan akan pelayanan seringkali jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya, sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang memuaskan baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas itu sendiri.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa baik tingkat keunggulan dari suatu layanan yang diberikan agar dapat memenuhi harapan pelanggan, dengan cara membandingkan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan (Guspul & Ahmad, 2018).

Dalam pandangan Abrecht dan Zemke, kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai bidang khususnya sistem pelayanan, sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dan strategi pelanggan.(Makarom, Zaenal & Laksana, 2015).

Kualitas pelayanan publik menurut (Hamid, 2011) adalah tingkat pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yang sesuai ataupun

melebihi persepsi, tuntutan, keinginan dan harapan masyarakat.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya yaitu memuaskan masyarakat Sinambella dkk dalam (Akbar, 2021). Sejalan dengan yang diungkapkan oleh (Makarom, Zaenal & Laksana, 2015) ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pemberian pelayanan publik yang memuaskan erat kaitannya dengan upaya untuk mewujudkan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) (Akbar, 2021). Sejalan dengan Hayat yang berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan indikator penting pengelolaan pemerintahan dan dasar pemerintahan yang baik (Hayat, 2017).

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang

berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Hasil riset yang dilakukan oleh Ombudsman pada akhir tahun 2019 yang lalu, menunjukkan sebuah fakta bahwa mayoritas instansi pelayanan publik yang berada di Indonesia mendapatkan kartu merah, baik di tingkat nasional maupun daerah.

Kabupaten Banggai sempat masuk zona hijau berdasarkan hasil *survey* tahun 2019. Namun pada tahun 2021, justru hasilnya menurun. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah Sofyan Farid Lembah menyatakan, “Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banggai masih belum optimal. Ada dua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menyebabkan kualitas pelayanan publik pemerintah kabupaten Banggai menurun dan masuk kartu merah. Kedua OPD tersebut yaitu Dinas Kesehatan dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil”. Hal ini terlihat jelas melalui hasil *survey* kepatuhan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Tengah (Zikri, 2022).

Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan masyarakat yang berkualitas, diperlukan komitmen dan partisipasi pemimpin puncak birokrasi pemerintah dan seluruh anggotanya untuk mewujudkan kepuasan dan kepercayaan terhadap masyarakat. Dengan komitmen yang kuat terhadap mutu, diharapkan kendala-kendala yang timbul dalam pelayanan publik dapat diminimalisir.

Banyaknya jenis pelayanan publik, sehingga membuat perlu dilakukannya batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. salah satu jenis

pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan erat dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang banyak diminati seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Nikah, dan Akta Kelahiran. Kemudian lebih dikhususkan lagi dalam hal pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai. Akta kelahiran ini merupakan berkas yang sangat penting bagi setiap anak karena merupakan simbol yang mencatat akan keberadaannya dan menjamin hak kewarganegaraannya, sedangkan menurut kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil masih banyak anak-anak di Kabupaten Banggai yang belum memiliki Akta kelahiran.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendrik Toda, dkk dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang” dimana penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil dalam

pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian sudah cukup baik namun masih kurang efektif dalam pelaksanaannya, dikarenakan saat melayani masyarakat yang bertanya mengenai persyaratan atau prosedur terkadang masih adanya sikap acuh tak-acuh yang diberikan oleh beberapa pegawai serta masih terdapat adanya tindakan nepotisme yang dilakukan sebagian pegawai terhadap masyarakat (Toda & Andayana, 2021).

Adapun masalah yang peneliti temukan dari observasi sementara adalah kualitas pelayanan Akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banggai masih kurang baik dikarenakan masih adanya masyarakat yang mengeluhkan mengenai perilaku dan praktek Nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh beberapa pegawai pelayanan, dimana oknum tersebut lebih mengutamakan keluarga ataupun kerabat yang mereka kenal dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran, seperti yang dikatakan oleh salah satu warga yang saya wawancarai tentang layanan pengurusan akta kelahiran. “capat prosesnya kalau ada ngana pe keluarga di dalam, biar nga te datang ka sini bisa juga jadi, tapi kalau saya paia tidak ada yang di kanal di sini pe lama dpe proses”

Istilah kualitas telah banyak didefinisikan oleh para ahli. menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Adapun definisi kualitas menurut (Hamid, 2011) adalah unsur-unsur yang mencakup upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan menurut Pujiastuti (Pujiastuti, 2017) Kualitas dikaitkan dengan pencapaian standar yang diharapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas itu adalah unsur-unsur yang mencakup upaya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan menurut standar yang tertentu.

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan dalam kaitannya dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau tersirat (Maulana, 2017). Sejalan dengan itu, Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan suatu produk atau jasa untuk memuaskan kebutuhan pelanggan (Prasastono & Pradapa, 2012). Priansa (Dalam Akbar,2021) juga mengutarakan pandangan bahwa kualitas adalah totalitas dari karakteristik produk yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang teridentifikasi atau ditetapkan.

Defenisi kualitas juga dikemukakan oleh Sinambella dkk (Akbar, 2021), Kualitas adalah segala sesuatu yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumer*). Warella pun mendefenisikan Kualitas sebagai bentuk spesial dari suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. (Makarom, Zaenal & Laksana, 2015).

Menurut Ganros, pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak berwujud (*untouchable*) atau serangkaian kegiatan yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau faktor-faktor lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia pelayanan dan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan. Ivancevich dkk juga mengutarakan hal serupa, layanan merupakan produk yang tidak berwujud (*untouchable*) yang memerlukan usaha manusia saat menggunakan perangkat tersebut (Makarom, Zaenal & Laksana, 2015).

Adapun pelayan publik menurut Lewis dan Gilman adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik diselenggarakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku (Hayat, 2017).

Sedangkan menurut Santosa Dalam (Akbar, 2021) pelayanan publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa adanya bayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut (Hayat, 2017) Pelayanan publik yaitu pelayanan mencakup seluruh aspek pelayanan dasar yang perlu disediakan oleh masyarakat sesuai dengan peraturannya. Sedangkan Menurut Sinambella dkk dalam (Akbar, 2021) pelayanan publik merupakan respon pengelola negara terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan yang kemudian dapat memenuhi harapan pelanggan dengan cara membandingkan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan merupakan patokan ukuran terkait sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan (Guspul & Ahmad, 2018).

Menurut Abrecht dan Zemke, kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi di berbagai bidang, khususnya sistem pelayanan, sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dan strategi pelanggan (Makarom, Zaenal & Laksana, 2015).

Sementara itu menurut Semil dalam (Akbar, 2021) Berbicara mengenai pelayanan prima (*excellen service/service excellen*) sebenarnya merupakan bagian dari pembahasan mengenai kualitas pelayanan. Pelayanan yang prima adalah ketika apa yang dialami jauh melebihi harapan penerima pelayanan.

Secara teoritis tujuan pelayan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, Sinambella dkk dalam (Akbar, 2021). Senada dengan yang diungkapkan oleh (Zaenal & Laksana, 2015) Ukuran keberhasilan suatu penyedia layanan ditentukan oleh seberapa puas penerima layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Tercapainya pelayanan publik yang memuaskan sangat erat kaitannya dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Akbar, 2021). Sependapat dengan Hayat yang berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting tata kelola pemerintahan dan menjadi

dasar terciptanya pemerintahan yang baik (Hayat, 2017).

METODE

Adapun lokasi penelitian ini yaitu bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai.

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Ini berarti untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian harus mempunyai dasar keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Untuk mencapai semua itu maka pada bab ini penulis akan menjelaskan metode penelitian yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian yang valid. Agar penelitian lebih fokus dan konsisten dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Metode penelitian kuantitatif dapat dipahami sebagai suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti dan mempelajari populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif (*statistic*), dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2014).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif yang dimaksud untuk memberikan gambaran dengan jelas mengenai masalah-masalah yang akan diteliti, menginterpretasikan dan menjelaskan data secara sistematis.

Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang telah melakukan pengurusan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Banggai. Berdasarkan data pada tahun 2023 yang peneliti dapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai rata-rata jumlah pengurusan pembuatan akta kelahiran yaitu 223 orang perbulannya.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, maka peneliti menggunakan rumus Taro Yamane, yang diharapkan dapat mewakili seluruh populasi.

Berdasarkan hasil perhitungan rumus Taro Yamane maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 69,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 70 sampel.

Teknik pengumpulan data yang dipilih yaitu dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist*, guna membantu responden di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Banggai untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda check (✓) pada tempat yang telah disediakan.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah statistik deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada kantor Dinas Kependudukan pencatatan Sipil Kabupaten Banggai sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan menjadi fenomena yang kemudian menjadi kajian penelitian ini. Peneliti ingin melihat sebaik apa kualitas yang diberikan petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dan hal ini tidak terlepas dari bentuk partisipasi petugas dan masyarakat itu sendiri dan tentunya didukung oleh indikator teori Servqual oleh Zithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Semil 2018:84-85) yang mengkategorikan empat jenis kualitas pelayanan dalam melihat sejauh mana kualitas pelayanan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2023 sampai dengan tanggal 21 Januari 2024, peneliti mengetahui karakteristik responden dan tanggapan responden terhadap alat ukur yang diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat ukur lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikenal dengan teori *servqual*. Hasil penelitian yang diperoleh diuraikan sebagai berikut:

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik atau dapat dikatakan sebagai fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, untuk menentukan kualitas pelayanan dari segi dimensi ini maka peneliti menggunakan lima indikator pertanyaan sebagai indikator yang pertama yaitu mengenai kemoderenan peralatan, yang kedua mengenai daya tarik fasilitas kantor, yang ketiga mengenai kerapian pegawai, yang keempat mengenai kenyamanan fasilitas, dan yang terakhir mengenai kelengkapan papan/pamflet informasi.

Bukti Fisik (*tangibles*) menurut Zithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Semil 2018:84-85) adalah kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana fisik perkantoran seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan ruang informasi. Bukti fisik dalam konteks pelayanan kualitas mengacu pada elemen-elemen konkret atau *tangible* yang memperkuat persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diberikan. Ini termasuk segala sesuatu yang dapat dilihat, dirasakan, atau diidentifikasi oleh pelanggan ketika mereka berinteraksi dengan penyedia layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti membagi kuesioner kepada semua masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran untuk melihat sejauh mana Kualitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam pengurusan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner, Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dari segi Bukti Fisik (*tangibles*) dapat dikategorikan berkualitas karena dari kemoderenan fasilitas, kerapian pegawai dan kelengkapan papan pamflet memberi daya tarik tersendiri kepada Masyarakat sehingga masyarakat nyaman mengurus

akta kelahiran dan menunggu di dalam kantor dengan fasilitas yang diberikan.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau dapat dikatakan sebagai kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Untuk menentukan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dari segi dimensi keandalan peneliti menggunakan lima indikator pertanyaan. Sebagai indikator yang pertama mengenai janji waktu untuk penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran, pertanyaan kedua mengenai penanganan keluhan, pertanyaan ketiga mengenai ketepatan kinerja pegawai, pertanyaan keempat mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan dan pertanyaan yang terakhir yaitu mengenai respon petugas terhadap kesalahan dalam pencatatan

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan (Semil 2018:84-85). Keandalan pelayanan kualitas merujuk pada kemampuan suatu layanan untuk konsisten dalam memberikan hasil yang diharapkan atau dijanjikan kepada pelanggan dalam jangka waktu yang diinginkan. Dalam

konteks ini, keandalan menggambarkan seberapa sering dan seberapa baik suatu layanan dapat dipercaya dalam memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan tanpa adanya kesalahan atau gangguan yang signifikan. Keandalan pelayanan kualitas menjadi salah satu dimensi penting dalam pengukuran dan penilaian kualitas suatu layanan, karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

Dalam indikator ini dapat dikatakan berkualitas karena indikator ini cukup mampu dan baik dalam memberikan pelayanan mengenai pemberian janji waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, hingga respon petugas dalam keluhan yang dirasakan masyarakat.

Masyarakat mendapatkan kepastian waktu dalam pelayanan agar masyarakat yang menerima pelayanan dapat mengetahui kapan berkasnya dapat diproses dan salah satu janji waktu yang bisa digunakan adalah dengan pemberian nomor antrian, lalu mengenai janji waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan dan respon petugas yang baik dalam menghadapi keluhan masyarakat.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap yang dapat diartikan sebagai kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, dan untuk mengukur kualitas pelayanan dari segi daya tanggap peneliti menggunakan lima indikator pertanyaan sebagai pertanyaan yang pertama yaitu pemberitahuan petugas mengenai pelayanan yang akan diberikan, pertanyaan kedua yaitu mengenai kesediaan pegawai dalam memberi pelayanan, yang ketiga mengenai kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, keempat mengenai apakah petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen dan yang terakhir yaitu mengenai prosedur dan persyaratan terkait pelayanan yang diberikan Daya tanggap yaitu kesanggupan membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan akurat, serta memenuhi harapan konsumen (Semil 2018:84-85). Daya tanggap dari pelayanan kualitas merujuk pada kemampuan suatu organisasi untuk merespons kebutuhan, permintaan, atau masalah pelanggan dengan cepat, efektif, dan efisien. Ini mencakup seberapa responsif perusahaan dalam menanggapi

pertanyaan pelanggan, mengatasi keluhan, memberikan informasi yang diperlukan, dan memberikan bantuan atau dukungan saat diperlukan. Dalam konteks pelayanan kualitas, daya tanggap yang baik menunjukkan komitmen perusahaan untuk memberikan pengalaman positif kepada pelanggan dengan menjawab dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan dan masalah mereka.

Dalam indikator ini, masyarakat mendapat pemberitahuan terkait pelayanan yang diberikan, prosedur dan persyaratan pelayanan, hingga kesediaan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dengan ini diketahui kualitas pelayanan pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dari segi dimensi daya tanggap bisa dikategorikan Berkualitas sesuai dengan hasil rekapitulasi.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan, keramahan serta sopan santun pegawai untuk meyakinkan kepercayaan konsumen (Semil 2018:84-85). Jaminan pelayanan kualitas adalah upaya untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan memenuhi atau melebihi standar yang diharapkan oleh

pelanggan. Ini melibatkan serangkaian langkah dan proses yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan tersebut dihasilkan atau disediakan dengan tingkat kualitas yang konsisten dan memuaskan. Jaminan pelayanan kualitas meliputi pemantauan, pengukuran, dan pengendalian kualitas dalam setiap tahap produksi atau penyediaan layanan, serta komitmen untuk memperbaiki atau mengganti jika terjadi cacat atau ketidaksesuaian dengan standar yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan, membangun reputasi yang baik, dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan data terkait indikator jaminan (*assurance*) dapat diketahui kualitas pelayanan pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dapat dikatakan berkualitas sesuai skor dan presentase hasil rekapitulasi. Dalam indikator jaminan ini menjadi penting diperhatikan, karena termasuk kunci penting dalam suatu pelayanan karena apabila sopan santun, keramahan dan kemampuan petugas kurang baik akan menimbulkan perasaan tidak nyaman dan aman yang dirasakan Masyarakat dalam mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Empati (Empathy)

Empati (*emphaty*) yaitu sikap tegas dan penuh perhatian pegawai terhadap konsumen yaitu kesanggupan membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan akurat, serta memenuhi harapan konsumen (Semil 2018:84-85). Empati dalam konteks pelayanan kualitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan merasakan secara mendalam perasaan, kebutuhan, dan pengalaman pelanggan, serta bertindak sesuai dengan pemahaman tersebut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Dalam konteks ini, empati menjadi kunci untuk membangun hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pelanggan, karena dengan memahami perspektif dan kebutuhan pelanggan, penyedia layanan dapat memberikan respons yang lebih sesuai dan relevan.

Adapun hasil rekapitulasi dari indikator ini dapat dikategorikan baik (Sangat Berkualitas). Sudah seharusnya petugas tidak membeda-bedakan pelayanan yang diberikan, karena berdasarkan Kep.MEMPAN No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengenai asas pelayanan publik pada poin lima yaitu kesamaan hak, tidak membeda-bedakan suku, ras, agama,

golongan, gender, status sosial dan ekonomi. Tingginya rasa kekeluargaan peneliti kira menjadi penyebab utama dari permasalahan ini, dimana terkadang peraturan dapat dikecualikan untuk rasa kekeluargaan.

Dari hasil rekapitulasi kelima indikator diatas dapat dikatakan kualitas pelayanan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dikatageorikan sangat berkualitas. Tetapi berbicara soal pelayanan, pasti ada saja celah praktek atau hal-hal negatif didalamnya, sehingga dengan ini Kantor Catatan Sipil (CAPIL) dalam merespons hal-hal negatif yang terdapat pada indikator bukti fisik, indikator keandalan, indikator daya tanggap, indikator jaminan, dan indikator empati dilakukan beberapa langkah yang diambil yaitu sebagai berikut: Identifikasi Masalah: Tim atau personel yang bertanggung jawab harus mengidentifikasi hal-hal negatif atau kekurangan pada setiap indikator yang terkait dengan pelayanan CAPIL

Analisis Penyebab: Dilakukan analisis mendalam untuk menentukan penyebab dari masalah atau kekurangan yang ditemukan pada indikator tersebut. Ini bisa melibatkan evaluasi proses internal, sistem, atau kebijakan yang mungkin menyebabkan ketidaksesuaian.

Perbaikan atau Perbaikan Langsung: Tindakan perbaikan segera dilakukan untuk mengatasi masalah yang ditemukan pada indikator-indikator tersebut. Hal ini bisa berupa perbaikan sistem, pelatihan karyawan, atau perbaikan proses operasional. Pembaharuan SOP: Standar Operasional Prosedur (SOP) diperbarui atau ditingkatkan sesuai dengan temuan dan pembelajaran dari evaluasi yang dilakukan. Ini bertujuan untuk mencegah terulangnya masalah di masa depan. Pelatihan Karyawan: Karyawan yang terlibat dalam layanan CAPIL mungkin perlu diberikan pelatihan tambahan atau pembaruan terkait dengan prosedur baru atau perubahan yang telah dilakukan. Pengawasan dan Evaluasi Lanjutan: Setelah tindakan perbaikan diambil, proses pengawasan dan evaluasi harus terus dilakukan untuk memastikan bahwa masalah telah diselesaikan secara efektif dan tidak muncul kembali. Pengumpulan Umpan Balik: Kantor CAPIL harus membuka saluran komunikasi dengan masyarakat untuk menerima umpan balik terkait pelayanan yang mereka berikan. Ini akan membantu dalam mengetahui apakah perbaikan yang dilakukan telah memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Komunikasi dan Transparansi: Penting untuk berkomunikasi dengan

jelas dan transparan kepada masyarakat terkait langkah-langkah perbaikan yang telah diambil dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan CAPIL.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas pada Bab empat, dapat dilihat dan diketahui tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai mendapat skor 4,22 dengan presentase 84,53 %, sehingga dapat ditafsirkan kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Sangat Berkualitas.

REFERENSI

- Akbar, M. (2021). Kualitas Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. *3*(2), p. 6.
- Bahari, S. Bin, & Lodan, K. T. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *23*(1), p. 801. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.2602>
- Guspul & Ahmad. (2018). Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Unsiq*, *1*(3), pp. 156–170.
- Hamid, A. (2011). Otonomi Daerah dan Pelayanan Publik. *Jurnal Academica*, *03*(01), pp. 535–546.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Banjarmasin: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ikhsanto. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Se-Kota Salatiga*. *21*(1), p. 1.
- Makarom, Zaenal & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Maulana, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah BPR Hasamitra Makassar* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar) http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YzYxNDJhYTE4YzNhMWYxNDNiMmY0YTk4Y2VhNjhODQwYzZhOTQ3Mg==.pdf
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian). *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, *6*(2), pp. 102–110.
- Nababan, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Kabupaten Tapanuli Utara* (Skripsi, Universitas Medan Area Medan).
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken. *Dinamika Kepariwisata*, *11*(2), pp. 13–23.
- Pujiastuti, N. (1945). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur* (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di

Kecamatan Kaliurang). 105(3),
pp. 129–133.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>