

**KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

MANAJEMEN



OLEH:

MUKHAMAD SUBAGIO

NIM : 2016120130

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

FAKULTAS EKONOMI

MALANG

2020

KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Beberapa permasalahan yang sering dijumpai yaitu permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, misal pada pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung (Ramdhani, 2015; Rangkuti, 2003). Hal tersebut juga terjadi pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu, salah satunya adalah pengurusan akta kelahiran. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti didapatkan informasi adanya kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih menguatamakan kerabat dekat dimana dalam proses kepengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang. Padahal sudah seharusnya pemerintahan memberikan pelayanan yang terbaik buat masyarakat. Apabila kualitas dan manajemen pelayanan terhadap pengurusan akta kelahiran berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, maka masyarakat bisa merasakan kualitas pelayanan yang adil dan merata. Maka penelitian ini perlu dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Batu terkhusus pada kepengurusan akta kelahiran..

Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan populasi berupa masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, diketahui jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran tiap bulan mencapai kurang lebih 300 orang dari 3 kecamatan, 5 kelurahan, dan 19 desa di Kota Batu, sehingga diperoleh sampel sebanyak 75 responden menggunakan metode Slovin, untuk kemudian selanjutnya hasil dari kuesioner akan diuji secara kuantitatif menggunakan uji regresi untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan, serta uji-T untuk mengetahui pengaruh antar keduanya.

Hasil penelitian ini didapat dari responden, yaitu para pembuat akta kelahiran yang akan diberikan kuesioner berisi pernyataan yang disebarkan kepada 75 orang responden yang terbagi berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Sebanyak 49 orang berjenis kelamin perempuan sedangkan laki- laki sebanyak 26 orang. Dominasi oleh kelompok perempuan, dikarenakan tingkat kesadaran akan pentingnya pembuatan akta kelahiran lebih tinggi dan perempuan lebih banyak memahami mengenai kepengurusan surat- surat kependudukan. Berdasarkan umur responden berada pada kisaran umur 41 s/d 50 tahun sebesar 36 % sedangkan yang terkecil berada pada umur 51 tahun keatas yaitu sebesar 10.67%. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden adalah usia

dewasa dan produktif sehingga lebih banyak aktif dalam kepengurusan. Berdasarkan latar belakang pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMU/Sederajat. Namun masih ada sebagian masyarakat yang dikarenakan ketidakmampuan mereka untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi dan kurangnya kesadaran orang tua akan pentingnya pendidikan sehingga anak-anak yang sudah tamat SMP sudah menikah (Siagan, 1998; Zeithaml, 1990).

Untuk mengetahui kualitas layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, maka perlu ditinjau dari berbagai aspek, diantaranya:

- (1) Aspek keandalan, tanggapan responden mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan bisa dikatakan masih kurang, dimana masih ada 15 orang responden atau 20% mengatakan kurang sesuai dan 18 orang atau 24% mengatakan tidak sesuai. Hal ini menurut penulis disebabkan karena ketidaktepatan pegawai dan kurang disiplin sehingga pelayanan yang diinginkan masyarakat kurang tercapai selain itu pegawai sangat sering mengulur-ulur waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari data di atas menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai terhadap keluhan pelanggan bisa dikatakan baik, dimana 15 orang atau 20% mengatakan sangat tanggap dan 38 orang responden atau sebanyak 50.67% mengatakan tanggap. Hal ini menurut pengamatan di lapangan sebagian pegawai di Dispenduk Capil Kota Batu sudah tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat namun demikian masih ada sebagian kecil pegawai yang masih acuh tak acuh terhadap keluhan masyarakat.
- (2) Aspek keyakinan, menunjukkan bahwa pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat dimana sebanyak 64 responden memberikan jawaban mampu dan sangat mampu. Meskipun demikian masih ada 11 orang responden menjawab kurang mampu dan tidak mampu, hal ini bisa dikarenakan mereka pernah merasa kecewa dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Menurut pengamatan penulis di lapangan melihat bahwa sikap pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat sudah baik, dimana pegawai dalam memberikan pelayanan kepada dan bertanya perihal keperluan masyarakat sudah bersikap ramah dan sopan, menjelaskan prosedur dan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi sehingga masyarakat juga merasa puas dan yakin akan pelayanan yang diberikan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
- (3) Aspek perhatian, data di atas menunjukkan secara dominan masyarakat menilai pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah ramah dan sopan dalam memberikan khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran dimana > 66 responden memberikan jawaban sangat ramah dan sopan, sehingga Masyarakat akan merasa senang ketika petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan selalu menebarkan senyuman dan menggunakan tutur kata yang sopan sekalipun masyarakat melakukan kesalahan.
- (4) Aspek keberlengkapan, menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu masih kurang lengkap, terbukti ada sebanyak 40 orang responden menjawab

kurang lengkap dan tidak lengkap kemudian terdapat 35 responden menjawab lengkap dan sangat lengkap. Hal ini menurut pengamatan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu kelengkapan fasilitas sarana dan prasarananya belum terlalu lengkap, sehingga terjadi kesenjangan antara kualitas pelayanan dengan kualitas jasa faktual yang diterima masyarakat..

Berdasarkan hasil rata-rata persentase kelima dimensi diatas (69.564%), dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berkualitas yang memunculkan respon yang positif dari masyarakat. Meskipun demikian masih ada beberapa indikator dari dimensi-dimensi yang mendapat respon yang kurang positif dari masyarakat seperti, kecepatan pelayanan, kesederhanaan dan kejelasan prosedur, pelayanan yang tidak selesai tepat waktu dan kelengkapan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, Atribut; Akta kelahiran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era reformasi di Indonesia ditandai dengan adanya perubahan pada berbagai bidang, termasuk bidang pemerintahan yaitu dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, yang intinya mengatur perubahan penyelenggaraan sistem pemerintahan yang semula bersifat sentralistik menjadi sistem pemerintahan yang desentralistik.

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yaitu terlupakannya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang

terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela,2006:3).

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 tentang Tata Laksana Pelayanan Umum yang berisi kriteria- kriteria pelayanan prima yaitu: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *ekstern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan manajemen pelayanan dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat. Begitu juga sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dan sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintahan. Misalnya pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Hal tersebut juga terjadi pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu, salah satunya aalah pengurusan akta kelahiran. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti didapatkan informasi adanya kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kecepatan dan ketepatan dalam memberi layanan dan kurangnya keadilan dalam pemberian layanan dimana mereka lebih mengutamakan kerabat serta keluarganya, dengan kata lain apabila mereka mempunyai kerabat atau keluarga, maka pengurusannya juga akan lebih cepat dan gampang.

Kurang maksimalnya manajemen dan fasilitas pelayanan pada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan. Padahal sudah seharusnya pemerintahan memberikan pelayan yang terbaik buat masyarakat. Apabila kualitas dan manajemen pelayanan terhadap pengurusan

akta kelahiran berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, maka masyarakat bisa merasakan kualitas pelayanan yang adil dan merata.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Oleh karena itu peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian ini dengan judul: “KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Manajemen Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Batu?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah: Untuk menganalisis Kualitas Manajemen Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Batu

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dikemudian hari dapat digunakan sebagai:

1. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi para pembaca yang memiliki minat untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan Akta Kelahiran khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu.

2. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi pemerintah dalam hal pengambilan kebijakan.
3. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka: Jakarta
- Astuti, T. B., & Rifa'i, M. (2020). Application Of Total Quality Management (TQM), Performance Measurement System And Effectiveness Systems On Managerial Performance. *Jurnal Mantik*, 4(1, May), 739-743.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azwar, Saifudin. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Bambang.
- Irawan, Handi. (2003). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Jaedun, Amat & Ishartiwi. (2011). *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Laporan Hasil Penelitian Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 tentang Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Maisaroh, S. (2005). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Lapangan Penelitian: Universitas PGRI Yogyakarta.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Bagi Satuan Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Presetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putri, Indah Elza. (2012). *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.
- Rambat, Lupiyanto. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi

Pertama. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

- Ramdhani, Vinthya Dewi. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gondokusuman Yogyakarta. Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Konsep Pengukuran Kepuasan*, Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama/
- Rohman, A., Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2016). Manajemen Strategis Skpd Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2).
- Sangaji, Etta Mamang dan Sopiah. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- Siagan, Sondang P. (1998). *Filsafat Administrasi*,. Cet.7. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan daerah.
- Zeithaml, Bitner. (1990). *The Concept of Customer Satisfaction. The McGraw-Hill Companies*. Inc. USA. (Diterjemahkan oleh Purwoko).