

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN AKTA
KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

HAMRIANI

NIM. 016601901

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRAK**Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar****HAMRIANI**

Universitas Terbuka

Penelitian dilakukan untuk memperoleh penjelasan kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. penelitian ini desain yang dipergunakan adalah desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. subjek penelitian penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dan Warga masyarakat. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data berupa teknik pengumpulan data primer dan teknik pengumpulan data skunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti model analisis interaktif. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten kepulauan Selayar adalah sangat baik. Beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah : (1) Sarana dan prasarana belum kondusif, (2) Terbatasnya aparat atau staf dan (3) Kurangnya sosialisasi ke masyarakat akan pentingnya serta proses pembuatan akta kelahiran

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Akta kelahiran dan Kualitas pelayanan akta kelahiran.

ABSTRACT

*The Quality Of Service In Birth Document Publication in Selayar Archipelago
Regency.*

HAMRIANI

State University

Researching is done to gain explanation the quality of service birth document publication for Population Official and Civil Registration Selayar Regency. The searching is designed which used is descriptive researching designed by approaching quality.the researching location is Populastion Official and Civil Registration. The subject of this searching is the head of Population Official and Civil Registration in Selayar Regency and society. The technic at collection data in this researching is done by looking for and collecting data as a technic to collect primer data and technic to collect secunder data. Analysis data technic in this researching follow the interactive analysis model. Based on the results of the researching can be concluded that the quality of the service in birth document publication for Population Official and Civil Registration in Selayar Regency is very good. Some of problem influence the quality of serve are: 1. The facilities are not condusive, 2. The limited of staff, 3. The lock of socialition to society about the important the process of made birth document.

Keyword : the quality of serve, birth document and birth document serve quality



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “ **Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar**

“ adalah hasil karya penulis sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka penulis bersedia menerima sanksi akademik.

Benteng Selayar,

2016

Yang menyatakan




HAMRIANI, S.Pd

NIM: 016601901

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN
AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN
KEPULAUAN SELAYAR**

Penyusun TAPM : HAMRIANI

NIM : 016601901

Program Studi : S2 MAPU


Hari/Tanggal : Sabtu/ 18 Februari 2017

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II



Prof. Dr. Sangkala, M.Si
NIP.196311111991031002


Dr. Ir. Nurul Huda, MA.
NIP.196307291987032001

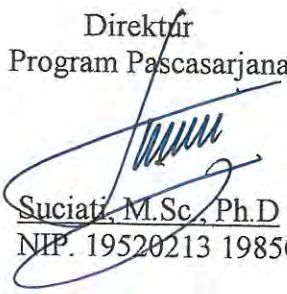

Penguji Ahli

Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S
NIP. 195401191977071001

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Administrasi Publik


Dr. Darmanto, M. Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana


Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PENGESAHAN

Nama : HAMRIANI
 NIM : 016601901
 Program Studi : S2. MAPU
 Judul Tesis : **KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN
 AKTA KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN
 KEPULAUAN SELAYAR**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia penguji TAPM program pascasarjana,
 program studi administrasi publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu/ 18 Februari 2017

Waktu : 13.00 s/d 14.45 wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dr. Tita Rosita, M.Pd

Penguji Ahli :

Prof. Dr. Sadu Wasistiono, M.S

Pembimbing I :

Prof. Dr. Sangkala, M.Si

Pembimbing II :

Dr. Ir. Nurul Huda, MA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- (1.) Dr Suciati, M.Sc selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
- (2.) Andi Sylvana, SE, M.Si Kepala UPBJJ UT 80 Makassar selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3.) Prof. Dr. Sangkala, M.Si dan Dr. Ir. Nurul Huda, Ma selaku Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penelitian ini, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun TAPM ini
- (4.) Abidin Gandi, SE Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kepulauan Selayar yang telah banyak membantu dalam penelitian
- (5.) Taufan Muchtar, S.Sos selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang juga telah banyak melungkan waktu dan kesempatan dalam membantu saat penelitian.
- (6.) Orangtua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral

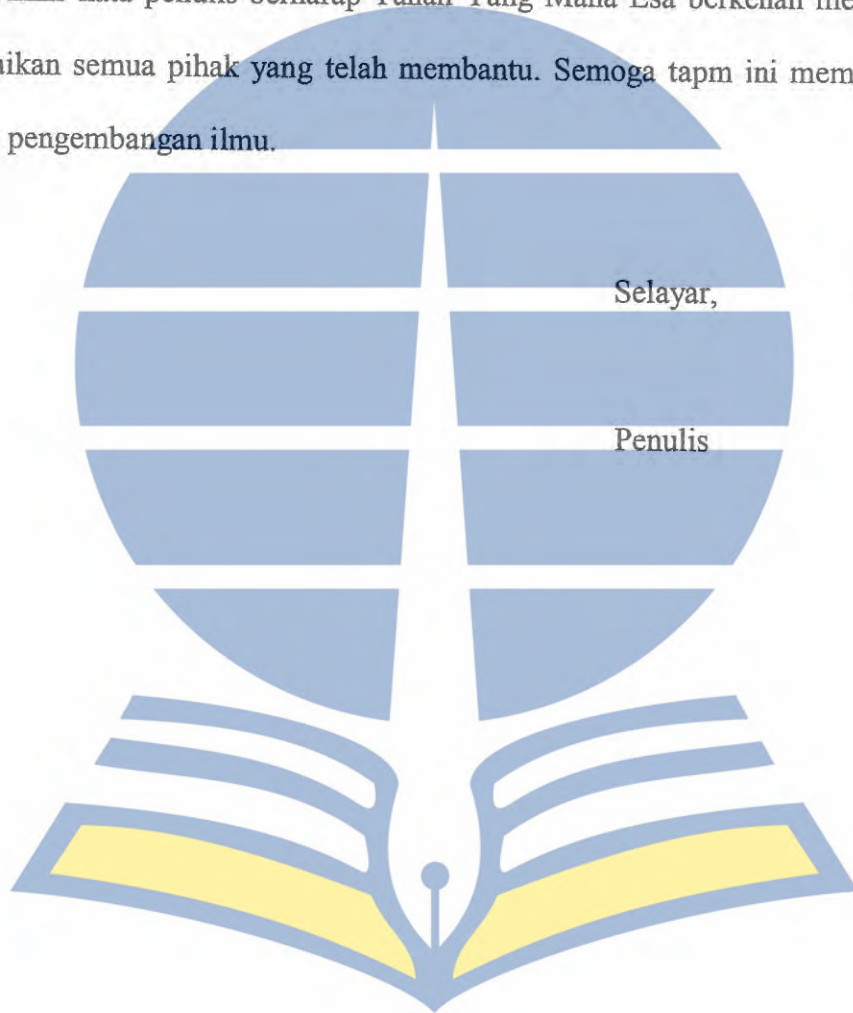
(7.) Sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tapm ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Selayar,

2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teoritik	9
B. Konsep Kualitas Pelayanan	19
C. Kepuasan Pelanggan	24
D. Konsep dan Prosedur Pelayanan	25
E. Hasil Penelitian Terdahulu	37
F. Kerangka Pikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Desain Penelitian	34
B. Informan	46
C. Instrumen Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Metode Analisis Data	48
BAB IV TEMUAN DAN BAHASAN	51
A. Deskripsi Objek Penelitian	51
B. Hasil Temuan	60
C. Pembahasan Penelitian	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	96
A. Simpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi hal yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh (kasih sayang) dari ibunya tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan Budiman (2004) yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *Life Cycle Theory of Leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangatlah tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan semakin menurun.

Berdasarkan organisasi penyelenggaranya maka pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi organisasi publik yakni organisasi yang dikuasai dan dikelola pemerintah dan organisasi swasta. Dimana pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi swasta lebih menitik beratkan pada kepuasan konsumen atau pelanggan, sedangkan pada organisasi pemerintah posisi konsumen atau pelanggan menjadi lemah karena tingginya intervensi dan kontrol atas pelayanan yang diberikan. Pada setiap waktu masyarakat selalu menuntut pelayanan

publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: birokrasi yang 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 yakni upaya peningkatan kualitas pelayanan sangat rendah dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela dkk, 2006).

Dalam rangka mewujudkan 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, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1998) dapat diukur dalam 5 dimensi pelayanan yaitu, yaitu Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*) dan Perhatian (*Emphaty*).

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 publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintahan.

Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpinggirkan. Ketika pemerintah mengacu efisiensi, pelayanan publik untuk lapisan bawah, miskin, dan terpinggirkan biasanya diabaikan.

Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Nikah, Akta Kematian dan Akta Kelahiran. Berdasarkan data kependudukan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kab. Kepulauan Selayar tampak bahwa perkembangan bayi lahir tiap tahun rata-rata diatas 1600 jiwa pertahun.

Adapun jumlah bayi lahir berakte mengalami peningkatan tiap tahunnya, sebagaimana pada tabel 1 berikut :

Tabel 1

Perkembangan bayi lahir dan bayi lahir berakte kelahiran periode 2014 – 2016

Elemen Data	2014	2015	2016
Jumlah keseluruhan bayi lahir	1.156	1.059	1.115
Jumlah bayi lahir berakte	800	874	894

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kepulauan Selayar.

Berdasarkan hasil observasi tampak bahwa jumlah bayi lahir berakte meningkat tiap tahun, ini mengindikasikan bahwa kesadaran masyarakat akan akta kelahiran anaknya mulai meningkat meskipun masih terdapat kesenjangan jumlah bayi lahir dan yang berakte sebesar 254 jiwa. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya akte kelahiran sangat perlu didukung oleh kualitas pelayanan yang baik oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, karena jika tidak masyarakat akan menjadi malas untuk mengurus akta kelahiran.

Berdasarkan data hasil survey aw ditemukan beberapa keluhan masyarakat terkait persoalan pelayanan penerbitan akta kelahiran, diantaranya :

1. Proses penerbitan Akta kelahiran terlalu lama;
2. Mencari berbagai dalih, seperti kurang kelengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang sejenis ;
3. Kepala dinas melaksanakan dinas keluar daerah;

4. Sulit dihubungi;
5. Senantiasa memperlambat dengan berbagai alasan ;

Berbagai keluhan dari masyarakat di atas mengindikasikan bahwa pemerintah sebagai abdi masyarakat belum menjalankan prinsip *good government* dalam penyelenggaraan pelayanan. Padahal masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik. Untuk itu perlu adanya evaluasi mengenai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Untuk menilai kualitas pelayanan diperlukan suatu standar agar pihak yang memberikan pelayanan (pemerintah), memiliki pedoman yang bisa mengarahkan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.

Penelitian tentang kualitas pelayanan akta kelahiran ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai konsumen belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kepulauan Selayar khususnya dalam pelayanan akta kelahiran.

B. Rumusan Masalah

Masalah yang peneliti dapatkan dari observasi sementara adalah 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. Selain itu masyarakat yang pelaporan kelahirannya melebihi 60 hari akan

dikenakan sanksi administrasi dengan membayar biaya administrasi atau sidang dipengadilan negeri.

Masalah yang lain datang dari masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kepulauan selayar dalam hal pelayanannya khususnya pelayanan akta kelahiran yaitu pelayanan yang berbelit- belit, tidak tepat waktu dan prosedur yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat. Selain itu kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Akta kelahiran masih sangat minim dibanding KTP. Masyarakat menganggap bahwa “Akta Kelahiran” bukan merupakan kebutuhan utama dalam kehidupannya, mereka mengurus akta kelahiran bilamana sudah dibutuhkan misalnya masyarakat yang akan melamar pekerjaan. Padahal, fungsi Akta Kelahiran lebih substansial karena menyangkut identitas warga negara seseorang diakui eksistensinya secara hukum positif, bila telah memiliki Akta kelahiran. Oleh karena itu Dispenduk Capil Kab. Kepulauan Selayar harus lebih mengutamakan kualitas pelayanannya agar masyarakat bisa merasa puas dalam melakukan pengurusan akta kelahiran.

Masalah pembuatan akta di catatan sipil sudah merupakan perhatian yang sangat mendasar bagi publik khususnya di Kabupaten Kepulauan Selayar, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, yang berdampak masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran. Masalah ini tidak teratasi oleh pihak pemerintah akibat dalam menjalankan peraturan daerah pelayanan kurang maksimal, aturan atau Perda ada akan tetapi pemerintah tidak mampu melaksanakan dengan baik, hal ini yang biasanya disebabkan karena :

1. Sarana dan prasarana kurang tersedia

2. Sumber daya manusia belum memadai
3. Kurangnya kesadaran bagi aparat akan tanggungjawabnya.

Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal seharusnya pemerintahan merupakan pelayan masyarakat yang hadir untuk melayani dan mengatur masyarakat secara adil dan merata. Dari uraian di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten kepulauan Selayar.

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar berdasarkan dimensi kualitas pelayanan: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*)?
2. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*), dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan?
3. Model seperti apa yang cocok untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal ?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah penelitian yang telah diungkapkan, ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah, untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar berdasarkan dimensi kualitas pelayanan: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian (*emphaty*)
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan pada pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Manfaat dari segi akademis adalah untuk menambah informasi dan pengetahuan, terutama bagi mereka yang tertarik terhadap permasalahan kualitas pelayanan .

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan pelayanan di sektor administrasi kependudukan. Dan dapat pula menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pengambil kebijakan yang terkait pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Lovelock (1992) Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pelayanan ; “suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.”

Menurut Pasolong (2007) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Hasibuan (2007) mendefinisikan pelayanan adalah: kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) 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.

Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa: Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli yang telah dikemukakan diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan merupakan satu kesatuan dari bentuk system, prosedur atau metode yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi suatu kebutuhan.

Dalam pandangan Albercht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005) Pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan.

Seiring perkembangan reformasi dan penciptaan *good governance* dalam ruang lingkup pemerintah utamanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan bagian dari instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk profesionalisme dalam kerja dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, pelayanan yang baik dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkordinasi. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti tercermin dari kesungguhan aparatur melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh mengindar dari prinsip pelayanan yang dilakukan sepenuh hati.

Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menyisihkan waktu memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan Empat sikap “P” yaitu: *Passionate* (gairah), *Progressive* (progresif), *Proactive* (proaktif), dan *Positive* (positif).

Patton (1998), lebih jauh mengemukakan bahwa melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogianya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana memandang diri sendiri.
Ia tidak mengukur diri dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang.
- b. Bagaimana memandang orang lain.
Ia tidak hanya ramah dan profesional, namun juga mampu menjalin hubungan emosional dengan setiap konsumen.
- c. Bagaimana memandang pekerjaan.
Ia tidak ragu-ragu lagi menganggap pekerjaan itu sebagai bagian dari dirinya sendiri dan telah menemukan cara – cara untuk menambah makna terhadap pekerjaan. Ia mendapat kesenangan dari tugas yang sebenarnya biasa saja.

Dari uraian tersebut bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah terhadap masyarakat harus mengedepankan pelayanan prima walaupun pelayanan yang diberikan tidak adanya persaingan satu instansi dengan instansi lainnya tetapi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi bagaimana organisasi tersebut mempunyai peranan yang besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai

fenomena pelayanan publik harus di perbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan.

Pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara sejahtera (*welfare state*).

They dalam Toha (1996) menggolongkan lima unsur pelayanan yang memuaskan, yaitu merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan (*proggresive service*). Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- b. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
- c. Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan;
- e. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini perlu lebih diorientasikan kepada kaidah akuntabilitas publik secara langsung dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 juga menjelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan muda dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal:

- 1) Persyaratan administratif pelayanan publik
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembiayaan

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat, dan sah

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tuju bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi.

h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara disiplin, sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

i. Kemudahan akses

Dalam hal ini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan di ruang tunggu yang nyaman, bersih, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir dan toilet.

k. Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata.

Pelayanan tidak membedakan yang miskin atau kaya, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberi subjek pelayanan serta tidak diskriminasi.

Selain itu dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik terdapat prinsip pelayanan yang relevan, valid serta reliable sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar dalam melakukan pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan atau status dari masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.

- j. Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- l. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- m. Keamanan pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat penerima layanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang dapat diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

2. Asas Pelayanan Publik

Asas dapat berarti dasar, landasan, fundamen, prinsip, dan jiwa atau cita-cita. Asas adalah suatu dalil umum yang dinyatakan dalam istilah umum dengan tidak menyebutkan secara khusus cara pelaksanaannya. Asas juga dapat diartikan sebagai pengertian-pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berfikir tentang sesuatu. Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas-asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik (Tjandra, 2005) diantaranya adalah:

a. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama gender dan status ekonomi.

Dengan melaksanakan pelayanan publik yang berdasarkan asas-asas pelayanan publik seperti transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan dan kewajiban, para penyelenggara pelayanan dapat melaksanakan peranan yang baik dalam memberikan pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ke 6 (enam) asas-asas pelayanan publik harus ada dalam setiap pemberian pelayanan agar masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan pemerintah dapat dengan mudah mengakses pelayanan dan memuaskan bagi masyarakat.

3. Konsep Kualitas Pelayanan.

Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvensional dari kulaitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti ; kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of us*), estetika (*esthetics*) . Adapun dalam defenisi strayegis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costomer*)(Sinambela.dkk, 2006)

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam sampara Lukman mengemukakan bahwa :

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pengertian kualitas pelayanan menurut J. Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik .

Kualitas berarti :kesesuaian dengan persyaratan / tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan / cacat,pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat,

melakukan sesuatu secara benar awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Sedarmayanti,2006).

Lebih lanjut Sedarmayanti (2006) mengemukakan bahwa :

Hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan adalah akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan,tanggungjawab, kelengkapan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan,variasi model pelayanan,pelayanan pribadi,dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Sinambela dkk (2006) mengatakan bahwa :

Kualitas pelayanan prima tercermin dari;

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan,
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas,
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek maupun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Lovelock,(1992) Prinsip menyiapkan kualitas pelayanan adalah :

1. Terjamah : penampilan fisik, peralatan, personal, dan komunikasi material
2. Handal : kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. Pertanggungjawaban : rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan.
4. Jaminan : pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai..
5. Empati : perhatian perseorangan pada pelanggan.

Menurut Fitzsimmons,(1994)Dimensi kualitas pelayanan adalah :

1. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara cepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/ keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan),pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty* (empati) , kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, member perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (terjamah),penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti : peralatan/ perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi SERVQUAL diantaranya adalah (Lupiyoadi, 2001):

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *tangibility*, *reliability*, *responsivity*, *assurance*, dan *emphaty* dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan demikian, berupaya untuk

mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Menurut Zethaml, 1990, Dimensi tolok ukur kualitas pelayanan adalah :

1. Tangibles (terjamah), fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. Reliability (handal), kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat.
3. Responsiveness (pertanggungjawaban), kemauan membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Competence (kompeten), tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. Courtesy (sopan), sikap/perilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/hubungan pribadi.
6. Credibility (jujur), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security (aman), jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. Acces (kemudahan), untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. Communication (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Understanding the Customer (mengerti akan pelanggan), melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Gasperz, 1997, Karakteristik dasar sistem kualitas modern adalah :

1. Berorientasi pelanggan.
 2. Adanya partisipasi aktif yang dipimpin manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
 3. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggungjawab spesifik untuk kualitas.
 4. Adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan fokus pada upaya mendeteksi kerusakan kerja.
 5. Adanya filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup”.
- 4. Kepuasan Pelanggan**

Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tapi kita tergantung padanya, orang yang membawa kita pada keinginannya, tidak satupun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan, orang yang sangat perlu kita puaskan (*L.L. Bean, Freeport, Maine*).

Ekspektasi pelanggan dapat ditentukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan ; apa karakteristik yang diinginkan pelanggan?, berapa tingkat performansi yang dibutuhkan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan ,bagaimana kepentingan relatif (urutan prioritas) dari setiap karakteristik?, dan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat performansi yang ada sekarang?

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan

masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pegawai yang memberikan pelayanan berpedoman pada visi, misi pelayanan (terpenuhinya pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan).

Menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c) Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- d) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Menurut TjahyaSupriatna (2003), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

5. Konsep dan Prosedur Pelayanan

Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Sumber : (Atmoko, www.unpad.co.id). Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance. Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilita kinerja instansi pemerintah.

Paradigma governance membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip prinsip *corporate governance*. Penerapan prinsip *corporate governance* juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah - langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

6. Mengukur Kualitas Pelayanan

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Sesuai lampiran

Kepmenpan No 63/2003 (bagian 1.C tentang Pengertian Umum, butir 5), pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pandangan lain (Butir C, Pengertian Umum, Sub 1) membatasi pengertian pelayanan publik sebagai "suatu kewajiban yang diberikan oleh Konstitusi atau Undang-Undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu pelayanan (publik).

Ada beberapa kriteria pelayanan publik yang dikembangkan oleh lembaga dan para pakar. LAN RI tahun 2002 tentang penyelenggaraan pemerintahan merumuskan kriteria pelayanan yang baik bagi lembaga pemerintah dalam proses pemberian pelayanan publik: (1) Tepat, layanan yang diberikan oleh pemerintah harus tepat sasaran. Pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah seharusnya sesuai dengan kelompok sasaran masyarakat; (2) Cepat, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan dengan tidak mengorbankan waktu orang yang membutuhkan pelayanan; (3) Murah, pemberian pelayanan yang baik adalah pemberian pelayanan yang terjangkau (wajar) sesuai dengan sifat atau bentuk pelayanan yang diberikan; (4) Ramah, sikap petugas pelayanan seharusnya menunjukkan apresiasi yang baik kepada setiap orang yang dilayani tanpa menunjukkan sikap administratif.

Pada sektor publik, terminologi pelayanan publik adalah : *the delivery of a service by a government agency using its own employees* (Savas dalam Riyadi, 2005). Makna yang terkandung dari pengertian tersebut adalah bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh agen-agen pemerintah melalui

pegawainya. Karena negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka usaha peningkatan kualitas (*quality of service*) akan menjadi sangat penting. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara yang menganut ideologi negara kesejahteraan (*welfare state*).

Joseph M. Juran dalam Tjiptono (2003, p.11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Lain halnya dengan Philip B. Crosby dalam Tjiptono (2003, p.12) yang lebih menekankan pada kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan (cenderung bersifat *top up*). Sedangkan menurut Taguchi dalam Tjiptono (2003, p.12), kualitas didefinisikan sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk. Jadi filosofi Taguchi ini didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan cara memperbaiki kualitas dan kualitas tersebut secara otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk atau proses.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, maka definisi kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: (1) kinerja (*performance*), (2) keandalan (*reliability*), (3) mudah dalam penggunaan (*easy of use*) dan (4) estetika (*esthetics*) (Sinambela, 2006, p.6). Berbeda halnya dengan Gaspersz, yang mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu

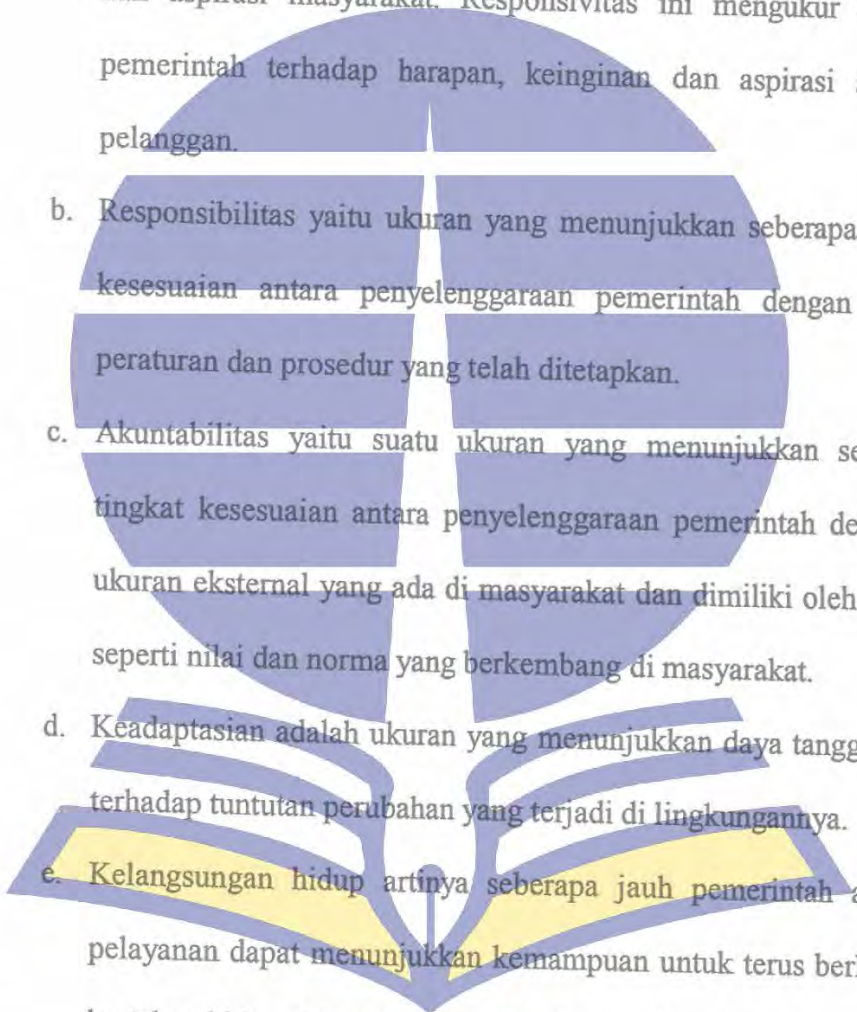
pada pengertian pokok:

kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk, (2) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Sinambela, 2006, p.7).

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- (1) transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- (2) akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (3) kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan

- 
- a. Responsivitas yaitu kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas ini mengukur daya tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan.
- b. Responsibilitas yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.
- d. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- e. Kelangsungan hidup artinya seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
- f. Keterbukaan atau transparansi adalah prosedur/tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Empati adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa

aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2006, p.6)

Menurut Ratminto dan Atik (2007, p. 179), berdasarkan pada beberapa review literatur, dapat disimpulkan bahwa ada dua jenis ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu:

1) Ukuran yang berorientasi pada hasil yang meliputi:

- a. Efektivitas yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
- b. Produktivitas yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Efisiensi yaitu perbandingan terbalik antara keluaran dan masukan.

Idealnya pemerintah harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin. Dengan demikian, kinerja pemerintah akan semakin tinggi apabila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya.

- c. Kepuasan, artinya seberapa jauh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
 - d. Keadilan yang merata, artinya cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 2) Ukuran yang berorientasi pada proses.

pelayanan terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Terdapat sejumlah pendekatan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan yang dikembangkan oleh para akademisi dan praktisi. Pendekatan-pendekatan yang cukup populer antara lain: (1) Pendekatan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (2) Pendekatan yang dikembangkan oleh Gronroos.

Model Parasuraman dkk, merepresentasikan kualitas pelayanan sampai pada tahap mekanisme menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan dan interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggannya. Model ini mengajukan bahwa suatu pelayanan yang ditawarkan berawal dari persepsi manajemen atas ekspektasi pelanggannya. Kemudian persepsi manajemen ini didesain menjadi spesifikasi kualitas tertentu dan disampaikan kepada pelanggan melalui layanan maupun komunikasi eksternal.

Interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan ini akan menghasilkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Persepsi ini yang akan dibandingkan pelanggan terhadap ekspektasinya dan disebut kualitas pelayanan.

Berdasarkan model konseptual *service-quality* yang dikembangkan Parasuraman dkk (1990, p. 46), maka sebelum transaksi dilakukan, konsumen telah melakukan penilaian terhadap pelayanan yang ingin diperolehnya.

Penilaian yang dilakukan konsumen sebelum transaksi disebut pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Penilaian awal dari *expected service* ini dipengaruhi oleh empat faktor utama yaitu:

- 1) Kabar dari mulut ke mulut (*Word-of-mouth communications*).

Faktor ini memiliki pengaruh yang paling besar dalam membentuk ekspektasi konsumen karena umumnya pengguna jasa menentukan pilihan penyedia jasa berdasarkan rekomendasi teman atau tetangga.

- 2) Kebutuhan masing-masing konsumen (*Personal needs*).

Karakteristik konsumen menyebabkan perbedaan kebutuhan antara satu konsumen dengan konsumen yang lainnya.

- 3) Pengalaman (*Past experience*).

Pengalaman konsumen baik pengalaman sebelumnya maupun pengalaman dengan penyedia jasa lain yang sejenis membentuk ekspektasi akan pelayanan.

- 4) Komunikasi eksternal (*External communication*)

Komunikasi eksternal mencakup iklan yang dilakukan perusahaan. Iklan ini membentuk dan mempengaruhi ekspektasi konsumen terhadap penyedia jasa.

Model lainnya dari *service quality* diuraikan oleh Gronroos (dalam Silaban, 2004, p. 37). Model ini berkaitan dengan pengalaman terhadap *service* oleh pelanggan dan dibandingkan dengan harapannya. Pengalaman pelanggan terhadap *service* bergantung pada tiga dimensi di bawah ini:

1) *Technical quality*, yang berkenaan dengan kualitas keluaran (output) layanan yang diterima pelanggan, misal penerbangan dari Jakarta ke Singapura, makanan yang tersedia di restoran, dan salon perawatan mobil. Dimensi ini berkenaan dengan pertanyaan 'apa yang telah disediakan oleh penyedia layanan'.

2) *Functional quality*, yang berkenaan dengan kualitas cara penyampaian suatu layanan, misal *check-in* di bandara, kondisi dan tatanan ruang restoran, dan waktu tunggu di service station. Dimensi ini berkenaan dengan pertanyaan 'bagaimana service dipersiapkan/disediakan'.

3) *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Technical quality dirinci lagi menjadi:

a. *Search quality* yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli atau menggunakan layanan.

b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau menggunakan layanan.

Contohnya: ketepatan waktu, kecepatan layanan dan kerapian hasil.

c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah menggunakan suatu layanan.

Komponen-komponen di atas menjadi unsur yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan. Cara penyampaiannya merupakan

faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas layanan. Oleh karena itu, keterlibatan pelanggan dalam suatu proses layanan seringkali menentukan kualitas layanan yang diterima.

Secara umum Vincent (1997) dalam Silaban (2004, p. 38) mendefinisikan sepuluh atribut/dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan perbaikan kualitas layanan, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu layanan, hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses layanan.
- 2) Akurasi layanan, berkaitan dengan realibilitas layanan dan bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, hal ini terutama bagi pegawai yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Citra layanan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang yang berada di garis terdepandalam melayani pelanggan.
- 4) Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- 6) Kemudahan mendapat layanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak pegawai yang melayani dan fasilitas pendukung layanan.
- 7) Variasi model layanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam layanan, features dari layanan.
- 8) Layanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas dan penanganan

permintaan khusus.

- 9) Kenyamanan dalam memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat layanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk lainnya.
- 10) Atribut pendukung layanan lainnya, seperti : lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, AC, dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut studi eksploratif dari Parasuraman dkk (1990; p. 20), kualitas layanan memiliki sepuluh (10) dimensi dasar baik untuk pelayanan yang diharapkan (*expected service*) maupun pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) oleh pelanggan. Kesepuluh dimensi dasar itu adalah yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kemahiran), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer assurance* (kemampuan melayani pelanggan).

B. Hasil Penelitian Terdahulu

- B.1 Herman (2011). Pengaruh Pemberdayaan Aparatur Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau). Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui hubungan Pemberdayaan Aparatur terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada kantor Camat Merbau Kabupaten Bengkalis, dan (2) Untuk mengetahui adakah pengaruh Antara pemberdayaan aparatur dengan Efektivitas Pelayanan Publik pada kantor Camat Merbau Kabupaten

Bengkalis. Hasil penelitian ini adalah : (1) Hubungan Pemberdayaan Aparatur Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau berada pada kategori Sedang. Dari hasil rxy sebesar 0,542 maka menurut interpretasi di atas jelas menunjukkan adanya korelasi yang sedang antara 0.40 – 0.599 dan (2). Pengaruh yang Positif Pemberdayaan Aparatur Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Bengkalis adalah 29,3764 % dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor faktor lain yang belum diperhitungkan dalam penelitian ini

B.2 Arifin, Muhammad Safitrah (2012).“Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan tentang bagaimanakah efektifitas pelayanan KK, KTP, dan AK di Kecamatan Maritengngae dan faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap efektifitas pelayanan KK, KTP, AK di Kecamatan Maritengngae. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang memberikan gambaran mengenai efektifitas pelayanan KK, KTP, dan AK di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik obesrvasi, interview atau wawancara, dan media kuesioner dengan memilih informan yang berperan dan terlibat secara teknis maupun fungsional dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan didukung oleh data kuantitatif. Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa pelaksanaan layanan khususnya di bidang

administrasi kependudukan dan catatan sipil dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti kesederhanaan berada pada kategori sangat aman, keterbukaan mengenai kemudahan memperoleh informasi dan ketentuan pelayanan pada kategori mudah dan mudah dan dijelaskan jika diminta, ketepatan waktu berada pada kategori 1 – 2 hari, dan efisiensi berada pada kategori tepat dengan nilai 80%. Dan faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu 1) sumber daya aparatur, 2) sarana dan prasarana, 3) kesadaran masyarakat.

- B.3 Dwi Fitriana Santy dan Margareta Suryaningsih (2012). “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam pelayanan akta kelahiran. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 44 responden yang merupakan masyarakat yang melakukan pemohon pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon tahun 2011. Analisis data digunakan adalah Uji Korelasi dan Konkordasi Kendall. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon Tinggi yaitu sebesar 34,1%. Besarnya pengaruh prosedur pelayanan (X1) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar 10,69%, besarnya pengaruh kemampuan pegawai

(X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y) sebesar 37,45%, dan Kualitas pelayanan (Y) yang dipengaruhi Prosedur Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) secara bersamaan sebesar 42,64%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.

- B. 4. Akmalul Khoiri (2009). "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas serta faktor penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran dari sudut pandang responden atau masyarakat, dengan menggunakan sembilan indikator yang diperoleh dari Kep.MENPAN No. 63 tahun 2003 dan Kep.MENPAN No. 25 tahun 2004 sebagai pengukuran. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan importance – performance analisis, yaitu dengan instrument kuesioner sebagai data primer. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diukur dengan rating scale sebagai skala pengukuran. Disamping menggunakan purposive random sampling, peneliti juga menggunakan sampling insidental, yaitu siapa saja dari masyarakat kota Palembang yang kebetulan bertemu dengan peneliti serta menggunakan jasa layanan pembuatan akta kelahiran, dapat dijadikan sebagai responden. Berdasarkan hasil penelitian, terlihat kebanyakan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah cukup baik, tetapi tentu saja masih ada kendala atau hambatan baik dari masyarakat sendiri maupun dinas kependudukan dan catatan sipil kota Palembang serta

masih adanya tugas – tugas yang belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Untuk faktor penghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah belum tepatnya standarisasi waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran, kesulitan mengurus persyaratan, serta kurangnya atau tidak adanya tindakan dari pemerintah atau pejabat berwenang untuk menindak setiap pelanggaran yang dilakukan dalam pelayanan.

- B.5 Hanna Diah Pujiastuti (2010). “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui Program RATNA. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif sehingga dapat mengetahui tanggapan masyarakat mengenai pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat diukur dengan menggunakan lima indikator yang mewakili dari berbagai macam indicator, yaitu keandalan, Jaminan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, dan Empati.

C. Kerangka pikir

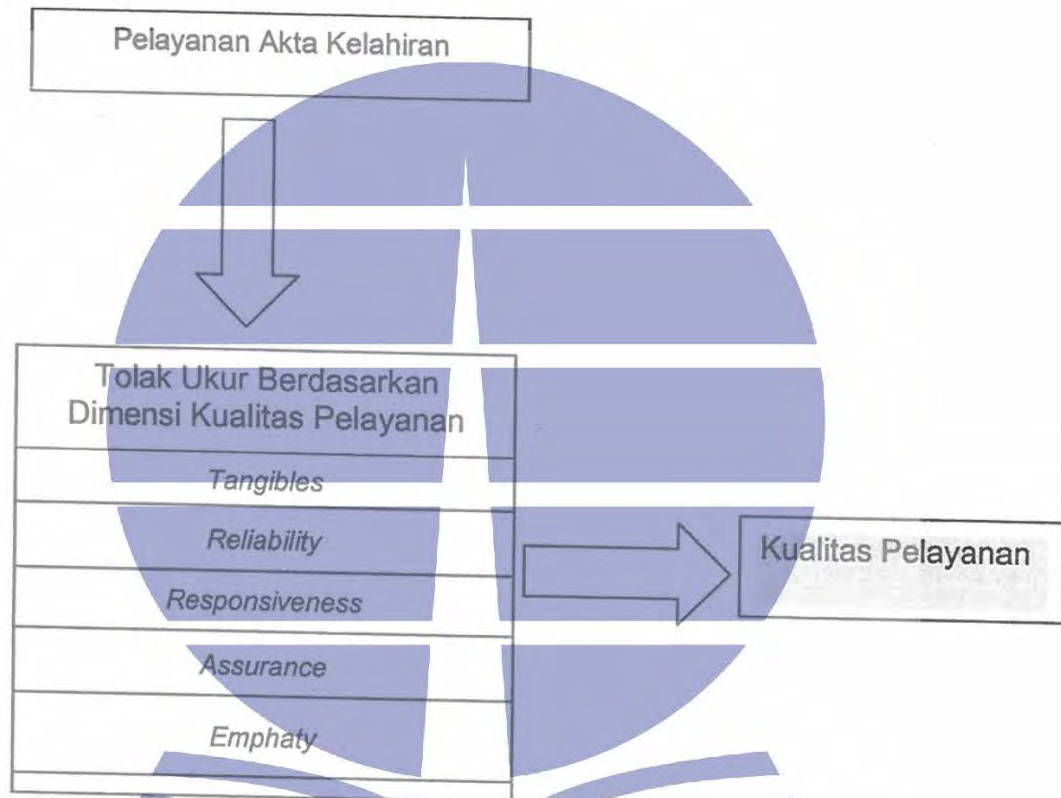
Dalam hal pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kabupaten Kepulauan Selayar. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Kesenjangan yang negatif (apabila tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan lebih besar dibanding nilai kinerja pelayanan), mengindikasikan kualitas pelayanan yang buruk. Sebaliknya kesenjangan positif (apabila nilai kinerja pelayanan yang diberikan lebih besar dibanding tingkat harapan masyarakat), maka kualitas pelayanan tergolong baik.

Untuk menentukan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, maka digunakan teori dimensi Kualitas pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi SERVQUAL diantaranya adalah (Lupiyoadi, 2001):

1. **Tangibles (bukti fisik)** yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. **Reliability (kehandalan)** yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya pada kantorDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. **Responsiveness (ketanggapan)** yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas pada kantorDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.
4. **Assurance (jaminan dan kepastian)** yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam hal ini adalah kantorDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. **Emphaty (empati)** yaitu memberikan perhatian yang tulus dan brsifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan khususnya pada kantorDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.

Untuk memperjelas alur penelitian ini maka dirumuskan dalam bentuk skema kerangka pikir di bawah ini.



Gambar 1. Skema Kerangka pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Suatu penelitian agar berhasil dengan baik diperlukan suatu desain yang tepat. Desain yang dipergunakan untuk menyelesaikan suatu masalah penelitian harus disesuaikan dengan tujuan dan maksud dari penelitian. Menurut Suryabrata (2000) "desain penelitian dipengaruhi oleh variabel-variabel penelitian yang telah diidentifikasi". Dalam menentukan desain penelitian yang akan digunakan perlu diperhatikan bahwa seluruh komponen penelitian itu harus terjalin secara serasi dan tertib.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam penelitian ini desain yang dipergunakan adalah desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode kualitatif pada prinsipnya mempunyai tujuan yang sama dengan titik pandang yang menggambarkan bahwa pendekatan metode kualitatif tersebut adalah berbentuk deskriptif. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif untuk menghadirkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis dari informan tentang perilaku yang diamati melalui wawancara dan observasi. Analisis deskriptif tersebut akan menguraikan serta menghubungkan antar hasil yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan catatan lapangan sebagai hasil observasi. Antara apa yang dilihat dan apa yang didengar, diurai secara cermat dalam kata-kata sehingga dapat membangun konsep yang lebih bermakna, dalam mengkaji permasalahan penelitian. Alasan menggunakan rancangan penelitian deskriptif dalam penelitian ini dianggap

sesuai dalam menjelaskan masalah yang berkaitan dengan pelayanan Penerbitan Akta kelahiran di Kabupaten Kepulauan Selayar.

B. Informan

Adapun yang menjadi Informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala bidang Pencatatan Sipil Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Penentuan ini didasarkan pada pertimbangan objektif, untuk mendeskripsikan penelitian mengenai Pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar agar data yang didapatkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Pegawai Kantor Pencatatan Sipil Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar yang bertugas dalam melakukan pelayanan langsung terhadap masyarakat yang akan mengurus penerbitan akta kelahiran.
3. Warga masyarakat. Klasifikasi warga masyarakat tersebut adalah mereka yang mendapatkan pelayanan dalam menerbitkan akta kelahiran terdiri dari 18 orang yang diharapkan dapat mewakili semua masyarakat yang akan mengurus dan mendapat pelayanan penerbitan IMB.

C. Instrumen Penelitian

Instrument dalam penelitian ini berdasarkan rancangan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya yaitu penelitian kualitatif sehingga dalam penelitian ini digunakan instrument berupa pedoman wawancara dan observasi yang akan

digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.

D. Prosedure Pengumpulan Data

Jenis dan Sumber Data Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah terdiri dari orang dan benda. Orang sebagai informan yang mengemukakan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti, sedangkan benda merupakan sumber data dalam bentuk dokumen seperti artikel dan berita yang mendukung tercapainya tujuan penelitian. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pemilihan data primer berdasarkan pada kapasitas subjek penelitian yang dinilai dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara menyeluruh. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh berupa dokumen seperti artikel-artikel yang dibutuhkan peneliti untuk membantu dalam memperjelas dalam menganalisis data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data berupa teknik pengumpulan data primer dan teknik pengumpulan data sekunder.

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer adalah teknik pengumpulan data yang langsung diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara :

- a. Wawancara (Bungin, 2007), yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

- b. Observasi tidak terstruktur, yaitu observasi atau pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan guide observasi. Dengan demikian, pada observasi ini peneliti harus mampu secara pribadi mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan untuk mendukung kelengkapan dari data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara :

- a. Studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian.
- b. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, literatur, internet, dan sumber-sumber lain yang berkompetensi dan memiliki keterkaitan dengan masalah penelitian.

E. Metode Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong (2009) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Sugiyono (2010) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola,

memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti model analisis interaktif (*Interactive Model of Analysis*) Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2010) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

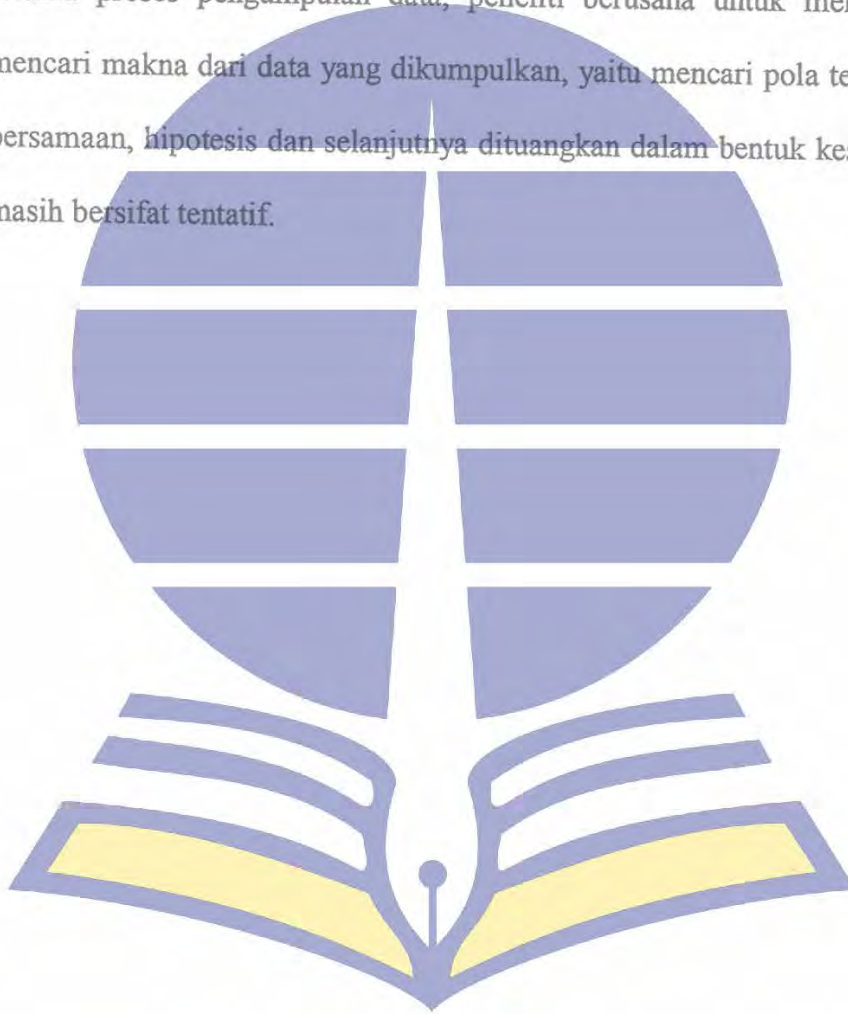
Reduksi data merupakan proses pemilihan, memusatkan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan untuk diolah lebih lanjut sehingga dapat disajikan sebagai laporan

2. Penyajian Data.

Penyajian data (*display data*) dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data-data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotesis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentatif.



BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Penulis tertarik untuk menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan ujung tombak terdepan unsur pelayanan kepada masyarakat yang sangat strategis dan berperan dalam memberikan pelayanan dimana akta kelahiran ini merupakan berkas yang sangat penting bagi setiap anak karena merupakan simbol pengakuan akan keberadaan dan jaminan terhadap hak-haknya sebagai warga negara. Mengingat pentingnya akta kelahiran bagi setiap anak, maka sudah seharusnya pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar dan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada khususnya memberikan perhatian terhadap tersedianya pelayanan yang berkualitas dalam pengurusan akta kelahiran

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara pada responden sebanyak 18 orang yang terdiri dari sampel dari 5 Kecamatan dan 2 orang pengawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. Dalam melaksanakan pelayanan dalam hal penerbitan akta kelahiran khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat beberapa persyaratan dan

prosedur yang harus dipenuhi sebelum masyarakat dapat menerima lembar akta kelahiran.

1. Persyaratan Pelayanan Akta Kelahiran

Pencatatan kelahiran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden RI No.25 tahun 2008 pasal 52 ayat 2, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa;

- a) Surat Kelahiran dari Dokter / Bidan / Penolong Kelahiran;
- b) Nama dan Identitas Saksi Kelahiran;
- c) Kartu Keluarga Orang Tua;
- d) Kartu Tanda Penduduk Orang Tua;
- e) Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan Orang Tua;

Sedangkan pencatatan kelahiran Orang Asing sebagaimana dimaksud dalam pasal 51 ayat 2, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa;

- a) Surat Kelahiran dari Dokter / Bidan / Penolong Kelahiran;
- b) Kutipan Akta Nikah / Akta Perkawinan Orang Tua;
- c) KK dan KTP Orang Tua bagi Pemegang Izin Tinggal Tetap;
- d) Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Tua bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas; dan/atau
- e) Paspor bagi pemegang Izin Kunjungan.

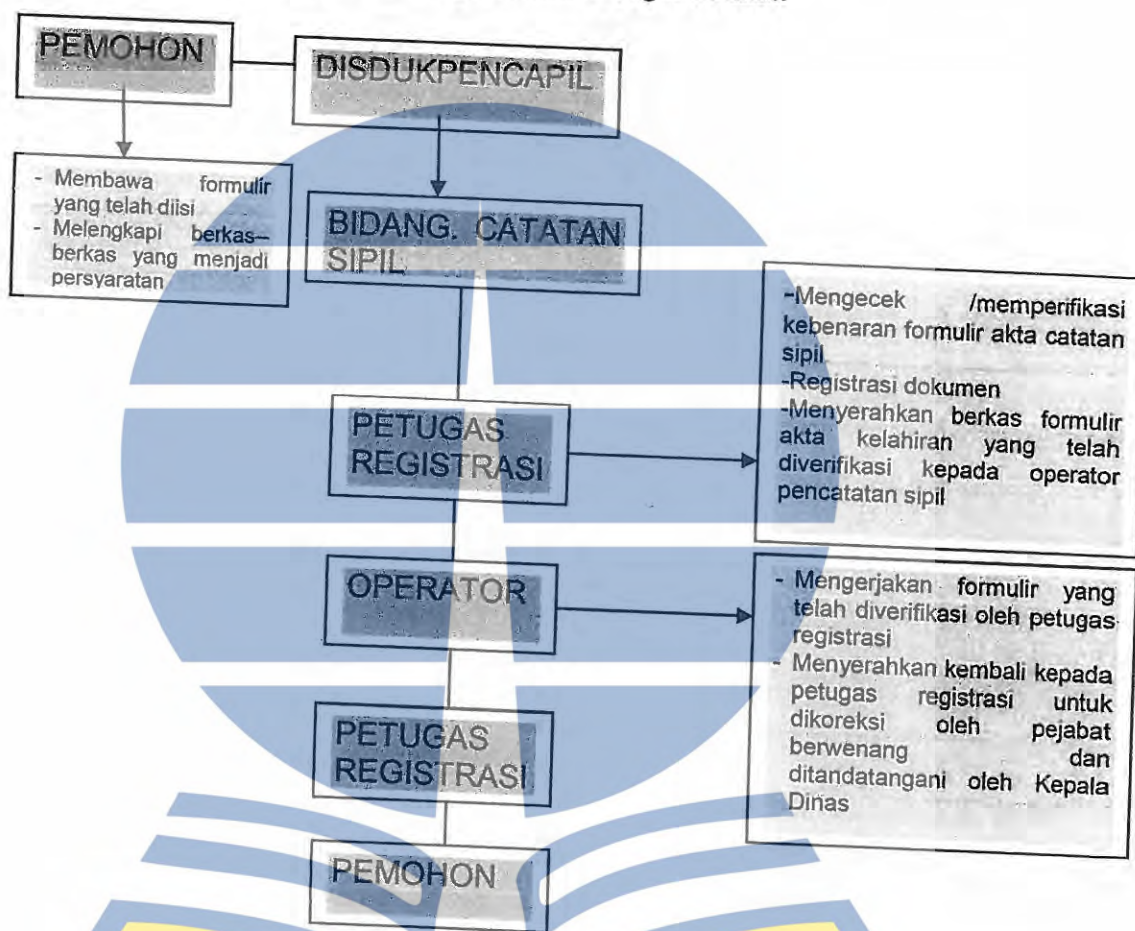
Persyaratan pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 ayat (2) bahwa Anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya harus melampirkan berita Acara pemeriksaan dari kepolisian.

2. Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran

Pencatatan kelahiran penduduk WNI sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden RI No. 25 tahun 2008 Pasal 51 ayat (2) huruf a (Surat kelahiran dari dokter/ bidan/ penolong kelahiran) dilakukan mulai dari pemohon harus membawa formulir akta kelahiran yang telah diisi serta melengkapi berkas yang menjadi persyaratan, selanjutnya berkas di setor kepada petugas registrasi bidang catatan sipil untuk kemudian dilakukan pengecekan dan verifikasi akan kebenaran data yang diisi oleh pemohon, berkas tersebut kemudian diberikan kepada operator untuk dilakukan penginputan secara digital dalam bentuk akta kelahiran kemudian diserahkan kembali kepada petugas registrasi untuk dikoreksi oleh pejabat berwenang berdasarkan formulir dan berkas lainnya yang telah diverifikasi oleh petugas registrasi kemudian ditanda tangani oleh kepala dinas.



Adapun bagan proses pelaksanaan penerbitan akta kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah sebagai berikut:



Berdasarkan bagan di atas maka secara rinci dipaparkan akan tugas dari setiap komponen yang terlibat dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

1) Pemohon

- a) Mengisi Formulir surat keterangan kelahiran kepada petugas registrasi di kantor desa/ kelurahan.
- b) Formulir surat keterangan kelahiran ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh Kepala Desa/ Lurah.

- c) Melaporkan berkas persyaratan permohonan kelahiran.
 - d) Membayar Retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - e) Menanda tangani lembaran Register Akta Kelahiran.
- 2) Petugas Loker Pelayanan :
- a) Menerima berkas Permohonan Kelahiran dari Pemohon.
 - b) Memeriksa berkas yang di sampaikan pemohon.
 - c) Menyerahkan resi sebagai tanda berkas telah diterima kepada pemohon.
 - d) Mencatat seluruh permohonan kelahiran kedalam Buku Register Akta yang di sediakan.
 - e) Mengumpulkan berkas pendukung permohonan Akta untuk diserahkan kepada Seksi Penyimpanan Data dan Arsip.
- 3) Operator
- a) Melakukan Verifikasi Data Pemohon.
 - b) Melakukan Entri Data.
 - c) Mencatat Akta dan Kutipan Akta.
 - d) Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta serta berkas pendukung lainnya untuk di teliti kepada Kepala Seksi.
- 4) Kepala Seksi Kelahiran :
- a) Melakukan Pemeriksaan berkas akta kelahiran serta kutipan akta kelahiran.
 - b) Memaraf akta dan Kutipan Akta Kelahiran.
 - c) Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di paraf kepada Kepala Bidang Akta.

- d) Meneliti hasil penerbitan Akta dan Kutipan Akta sesuai dengan berkas yang terlampir.
- 5) Kepala Bidang Kelahiran :
- a) Menerima berkas dan kelengkapan pengurusan Akta dan Kutipan yang telah di paraf oleh Kepala Seksi.
 - b) Mengesahkan Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran .
 - c) Meneliti hasil Penerbitan Akta dan Kutipan Akta sesuai dengan berkas yang terlampir.
 - d) Menyerahkan berkas serta kelengkapan pengurusan Akta dan Kutipan Akta kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda Tangan.
- 6) Sekertaris Dinas
- a) Menerbitkan dan menanda tangani Surat Keterangan Kelahiran Terlambat.
 - b) Meneliti Surat Keterangan Kelahiran Terlambat yang di keluarkan oleh Pengadilan Negeri terhadap kelahiran yang terlambat pelaporanya melebihi 1 (Satu) tahun.
 - c) Mengesahkan Akta dan Kutipan Akta Kelahiran yang terlambat pelaporanya di atas 1 (Satu) tahun.
 - d) Menyerahkan Akta dan Kutipan Akta kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di Tanda tangani.

7) Bendahara Penerima :

- a) Menerima Retribusi Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil sesuai ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar
- b) Mencatat seluruh penerima Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil ke dalam Buku Kas dan Buku Pembantu lainnya yang telah di tentukan.
- c) Membubuhi tanda lunas pada setiap Permohonan Akta Pencatatan Sipil.
- d) Membuat laporan terhadap seluruh jenis penerimaan Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil setiap bulannya sesuai sesuai peraturan yang berlaku.
- e) Menyetor seluruh penerimaan Retribusi Biaya Cetak Dokumen Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil ke Kas Daerah setiap hari kerja.

8) Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :

- a) Menerima hasil Penerbitan *Out Put* Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kelahiran yang telah di sahkan.
- b) Menanda tangani Akta dan Kutipan Akta Kelahiran.

3. Pencatatan Kelahiran di Luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Dalam Peraturan Presiden RI No 25 Tahun 2008 Pasal 59 ayat (1) mengatakan bahwa Kelahiran Warga Negara Indonesia di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia di catatkan pada Instansi yang berwenang di Negara setempat.

Peristiwa Kelahiran kemudian di laporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia dengan memenuhi syarat :

- 1) Bukti Pencatatan Kelahiran dari Negara setempat;
- 2) Foto Copy Paspor Republik Indonesia Orang Tua; dan
- 3) Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah atau bukti tertulis Perkawinan Orang Tua.

Pelaporan kelahiran menurut pasal 59 ayat (3), dilakukan dengan prosedur sebagai berikut;

- 1) Warga Negara Indonesia mengisi Formulir Pelaporan Kelahiran dengan menyerahkan dan/atau menunjukkan persyaratan kepada Pejabat Konsuler.
- 2) Pejabat Konsuler mencatat laporan kelahiran Warga Negara Indonesia dalam daftar kelahiran Warga Negara Indonesia dan memberikan Surat Bukti Pencatatan Kelahiran dari Negara setempat.

Dalam peraturan Presiden No 25 tahun 2008 Pasal 60 ayat (1) Dalam hal Negara setempat tidak menyelenggarakan pencatatan kelahiran bagi Orang Asing, Pencatatan Kelahiran Warga Negara Indonesia di lakukan pada Perwakilan Republik Indonesia di Negara setelah memenuhi syarat berupa;

- 1) Surat Keterangan Kelahiran dari penolong kelahiran;
- 2) Foto Copy Paspor Republik Indonesia Orang Tua; atau
- 3) Kutipan Akta Perkawinan / Buku Nikah atau Bukti tertulis perkawinan Orang Tua.

4. Pencatatan Kelahiran atas Kapal Laut atau Pesawat Terbang

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No.25 Tahun 2008 Pasal 63 ayat (1) bahwa kelahiran anak WNI di atas kapal laut atau pesawat terbang di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia diberikan surat Keterangan Kelahiran oleh Nahkoda Kapal Laut atau Kapten Pesawat Terbang.

Persyaratan dan tata cara pencatatan kelahiran sebagaimana yang dimaksud diatas, yang terjadi di dalam wilayah Indonesia berlaku ketentuan mengenai pencatatan kelahiran di luar tempat domisili yaitu:

- 1) Penduduk warga Negara Indonesia mengisi formulir Surat keterangan Kelahiran dengan menyerahkan surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran dan menunjukkan KTP ibu atau bapaknya kepada Instansi Pelaksana.
- 2) Pejabat pencatatan sipil pada instansi pelaksana mencatat dalam register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.

5. Pencatatan Kelahiran yang Melampaui Batas Waktu

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil No.25 Tahun 2008 Pasal 64 bahwa pencatatan pelaporan kelahiran yang melampaui batas waktu 60(enam puluh) hari sampai dengan 1 tahun sejak tanggal kelahiran, dilakukan sesuai dengan ketentuan mengenai persyaratan pencatatan kelahiran setelah mendapatkan persetujuan Kepala Instansi Pelaksana, yaitu:

- 1) Surat kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran;
- 2) Nama dan identitas saksi kelahiran;

- 3) KK orang tua;
 - 4) KTP orang tua; dan
 - 5) Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orang tua.
6. Pencatatan Lahir Mati
- 1) Pencatatan pelaporan lahir mati di lakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - 1) Surat Pengantar RT dan RW.
 - 2) Keterangan lahir mati dari Dokter / Bidan / Penolong Kelahiran.
 - 2) Lurah menerbitkan dan menanda tangani Surat Keterangan Lahir Mati atas nama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - 3) Lurah berkewajiban mengirim Surat Keterangan Lahir Mati kepada petugas perekam data kependudukan di Kecamatan.
 - 4) Pencatatan pelaporan lahir mati Warga Negara Asing di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

B. Hasil Temuan

Untuk mengetahui kualitas layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar saat ini, penulis memilih 5 dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998), yaitu Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*) dan Perhatian (*Emphaty*) sebagai acuan dalam mengambil kesimpulan terhadap pelayanan dalam menerbitkan akta kelahiran.

1. Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar untuk dimensi berwujud (*Tangibles*), diwujudkan pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi berwujud (*Tangibles*) ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana .

Berdasarkan pengamatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, kelengkapan fasilitas sarana dan prasarananya belum terlalu lengkap, misalnya mushollah dan toilet umum tidak tersedia, dan masih banyak lainnya. Selain itu ketidakpuasan masyarakat mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, dipengaruhi karena masih tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran, sehingga terjadi gap antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan kualitas jasa faktual yang diterima masyarakat.

Berikut wawancara dengan informan peserta pengambilan Akta lahir

“... Sarana dan prasarana belum lengkap , seperti ruang tunggu tersedia tetapi belum memadai, tempat parkir tidak ada yang tertentu, musyallah belum tersedia, dan toilet umum tidak ada.” (Syam,Ruddin,Ardi, Bulan,Resdi, Jumalang, 12 Oktober 2013)

“ ... Ruang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat dua kursi panjang dan kursi biasa yang hanya bisa menampung beberapa orang saja, itupun diperuntukkan untuk pelayanan KTP dan Juga sebagai tempat pelayanan Akta Kelahiran. Sehingga banyak pengunjung yang menunggu di luar.” (Hama Solong, Basong, 12 Oktober 2013)

“ ... Sarana dan prasaran pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar saa tidak tahu karena tidak pernah berkunjung kesana karena akte kelahiran anak saya selalu saya mengurusnya sampai di Kantor Desa nanti aparat desa yang mengurus ke Kabupaten.” (Anca, Nurdin, Chatimah, 12 Oktober 2013)

Berikut wawancara dengan informan staf Dinas Kependudukan.

“ ... sarana dan prasarana belum lengkap apalagi seperti mushollah dan Toilet umum karena pemerintah Daerah belum menyediakan dana khusus untuk perbaikan atau penambahan sarana dan prasarana di samping itu selama ini kantor selalu berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain , belum ada kantor tertentu.” (TM, 13 Oktober 2013).

“... sarana dan prasaran memang belum lengkap seperti mushollah dan toilet umum karena kantor ini masih merupakan pinjaman dari instansi lain, adapun pengadaan fasilitas insya allah jika ajuan dana telah direalisasi , maka akan diadakan perbaikan sarana dan prasarana.” (TM, Oktober 2014).

b. Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai ruang pelayanan yang nyaman dan memadai.

”... ruang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar kurang nyaman karena ruangnya terlalu kecil dan tidak ada kipas angin sehingga biasanya kita tidak betah tinggal berlama- lama dalam ruangan.(RM, 12 Oktober 2013)

“... ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak nyaman karena ruangan sempit dan panas karena cahaya matahari tembus masuk di ruangan.” (Resdi, Syam . Rusli.Nur, Sahar, 13 Oktober 2013)

“ ... ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak pernah saya lihat kantornyapun saya tidak mengetahui letaknya karena waktu pengurusan akta kelahiran anak saya, kami hanya mempercayakan pada pegawai kantor di Kantor Desa.” (Nur, Basong, Salamang, Jusdi dan Rajasang , 14 Oktober 2013).

“ ... Ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sama dengan ruangan pelayanan pengurusan KTP sehingga saya bingung awalnya ternyata setelah saya bertanya baru jelas tentang loket pelayanan, harusnya ruangnya terpisah sehingga gampang mengetahui ruang pelayanan.” (Saldi, Fadil, Nirwan, 14 Oktober 2013)

Berdasarkan pengamatan peneliti ruang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar berukuran 2 x 3 meter dan merupakan ruangan pelayan penerbitan akta kelahiran sekaligus ruang pelayanan KTP , hanya memiliki 3 kursi panjang yakni untuk menampung kurang lebih 15 orang. Sehingga sebagian orang harus berdiri di luar ruangan saat menunggu giliran dilayani. Bisa disimpulkan bahwa ruang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk kategori kurang representatif .Oleh karena itu tidak dapat dihindari bahwa kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran tidak hanya bergantung pada keramahan dan keahlian para petugas saja. Sekalipun petugas ramah tapi selama menunggu antrian ruangan tidak nyaman, sistem antrian tunggu tidak diatur dengan baik, kondisi meja kerja dan kursi duduk kurang memadai akan berakibat ketidakpuasan masyarakat.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar terutama pelayanan akta kelahiran untuk dimensi Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan yang dimiliki oleh aparat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar terutama pelayanan akta kelahiran untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan Dalam hal ini pelayanan yang dijanjikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah penyelesaian akta kelahiran selama 3 hari kerja.

Berikut hasil wawancara informan saat ditanyai mengenai kebenaran pembuatan akta kelahiran gratis,

“akta kelahiran yang diurus adalah anak kedua, sejak anak pertama akta kelahiran sangat jarang sesuai waktu yang dijanjikan, selalu saja ada petugas yang tidak berada di tempat sehingga waktunya molor.” (SL, Nurniah, wawancara 7 Oktober 2013).

“ akta kelahiran yang diurus adalah anak pertama, waktu yang dijanjikan 2 hari tetapi waktu itu yang menanda tangani blangko tidak ada ditempat jadi petugas loket menyampaikan untuk menunggu sampai tiga hari lagi, “ (Solong, Mina, Dorahamang, 8 Oktober 2013)

“.... akta kelahiran yang diurus adalah anak ketiga, sesuai dengan waktu yang dijanjikan satu sampai tiga hari kerja, ternyata akta kelahiran anak

saya selesai pada hari ke dua dari waktu yang petugas janjikan,” (Mappasonga, Syamsuddin, wawancara, 09 Oktober 2013)

“ akta kelahiran yang diurus adalah anak pertama, tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan bahkan saya mengurus sampai satu bulan, karena setelah sampai pada loket pelayanan dinyatakan kalau berkas akta kelahiran harus melalui desa, jadi saya harus bolak balik ke kepulauan untuk melengkapi berkas dari desa dulu baru ke kantor pencatatan sipil.” (Jaming, 10 oktober 2013)

“ akta kelahiran anak saya selesai sesuai dengan waktu yang ditetapkan , bahkan lebih cepat dari yang dijanjikan, oleh karena berkas yang saya bawa telah lengkap mulai dari dusun, lingkungan sampai kedesa jadi saya tidak mengalami masalah...(Resdi, Arfan, 12 Oktober 2013)

Dari hasil wawancara dengan informan memberikan indikasi bahwa masyarakat pada umumnya menganggap pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar tidak sesuai dengan janji yang diberikan dalam hal ini penyelesaian akta kelahiran selama 3 hari kerja.

Hasil ini diperkuat dengan wawancara beberapa informan masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang diinginkan masyarakat kurang tercapai, pegawai sangat sering mengulur-ulur waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengamatan penulis di lapangan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan sudah berusaha untuk menyelesaikannya sesuai apa yang dijanjikan yaitu 3 hari kerja, namun biasanya dalam pembuatan akta kelahiran terjadi kesalahan- kesalahan yang tidak terduga, atau tidak adanya

pegawai yang berwenang di tempat sehingga menghambat jalannya proses pembuatan akta kelahiran itu sendiri.

Berikut hasil wawancara informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

”... pelayanan pembuatan akta kelahiran memang sering tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan apabila pejabat yang berwenang yang akan menandatangani Akta kelahiran sedang Dinas di luar Kabupaten karena belum adanya blangko permanen yang sudah di tandatangani tetapi apabila yang pejabat yang bersangkutan ada ditempat dan berkas pemohon lengkap , maka penerbitan akta kelahiran bisa selesai satu hari.(TM,15 Oktober 2013)

b. Kesederhanaan prosedur pelayanan.

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.

Prosedur pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar terbilang “sederhana”, tetapi sebagian besar masyarakat menganggap tidak sederhana atau berbelit – belit. Hal ini karena sebagian masyarakat enggan mengurus akta kelahiran secara langsung karena ketidaktahuannya mengenai procedure pelayanan sehingga mereka banyak mempercayakan pada pihak ketiga untuk mengurus akta kelahiran . Berikut wawancara dari salah seorang informan :

“.... Saya kurang tahu persis prosedurnya karena pengurusan akta kelahiran anak saya mulai dari anak pertama sampai anak ketiga selalu saya minta tolong sama pegawai kecamatan sampai selesai aktanya di samping itu tempat tinggal saya jauh dari kota,” (RL, 18 oktober 2013).

“ ... Saya kurang tahu prosedurnya karena waktu saya mengurus akta kelahiran anak saya saya meminta tolong sama aarat desa untuk mengurus akta kelahiran anak saya, saya hanya memberikan surat

keterangan kelahiran dari Bidan. Setelah itu saya tidak tahu lagi mengurus kemana.” (Baeti, 20 Oktober 2013)

“ ... Saya kurang tahu prosedurnya karena waktu saya mengurus akta kelahiran anak , saya disuruh oleh petugas melengkapi berkas berkas dulu dengan mengurus Kartu Keluarga Baru sementara sebelumnya istri saya dari provinsi lain sehingga saya disuruh mengurus dulu kelengkapan kartu Keluarga dengan mengambil keterangan pindah domisili. Yang memberatkan bagi saya istri saya masih dalam Kartu keluarga mertua saya sehingga pengurusannya sangat lama. Dan sampai saat ini Akte kelahiran anak saya belum ada. (Mappasonga, Syamsuddin 20 Oktober 2013)

Hasil pengamatan di lapangan memang kelihatan bahwa prosedur pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Selayar sederhana, karena dalam pengurusan akta kelahiran pemohon mengisi formulir permohonan pembuatan akta dan melengkapi berkas persyaratan kemudian menyerahkannya ke loket akan tetapi kelengkapan berkas persyaratan tersebut harus terlebih dahulu diurus dengan prosedur melalui Rukun Warga, Kepala desa atau kelurahan baru ke kantor Dinas pencatatan sipil.

Pernyataan informan diperkuat dari hasil wawancara peneliti dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

“ ... memang benar kebanyakan masyarakat mempercayakan pengurusan akta kelahiran anaknya melalui pihak ketiga , apalagi yang berasal dari kepulauan mereka biasanya pengurusannya difasilitasi oleh aparat pemerintah dari desa atau kecamatan karena mereka tidak mau pusing mengurus kesana kemari di samping itu dapat lebih mengirit biayanya transportasi,” (AG, 20 oktober 2013).

c. Kemudahan persyaratan

Berikut ini adalah tanggapan informan mengenai kemudahan persyaratan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar

Persyaratan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kepulauan Selayar dapat dikategorikan mudah, hal ini dibuktikan karena sebagian besar masyarakat, saat ditanyakan mengenai persyaratan pelayanan, menjawab mudah.

Hal ini dipertegas dengan jawaban salah-satu informan,

“Persyaratannya cukup mudah, hanya perlu melampirkan KK, KTP, Akta Nikah, dan Keterangan Kelahiran Anak” (Buhari, , Hama Solong, 7Oktober 2013).

“ Persyaratannya mudah tetapi kami tidak tahu kalau harus diurus melalui aparat pemerintah ditingkat bawah sampai ke kantor kependudukan, Saya kira kita langsung saja mengurus dikantor Dinas Kependudukan,” (Salamang, 13 Oktober 2013)

“...Persyaratannya tidak mudah , saya harus bolak balik dulu mulai dari lingkungan sampai ke kecamatan nanti setelah beres berkasnya baru di layanan di kantor pencataan sipil, sehingga untuk mengurus akte kelahiran saja saya harus membuang waktu sampai satu bulan apalagi jarak domisili saya dari kota kabupaten sangat jauh dan harus ditempuh selama 3 hari perjalanan. (Solong, Mina, Mappasonga, 14 Oktober 2013)

“...Pengurusan Akte kelahiran anak saya saya tidak tahu persyaratannya karena selalu mengurus sampai ketinggian desa saja nanti aparat desa yang meneruskan ke dinas kependudukan, kami tidak mau repot dengan segala persyaratan yang harus saya disiapkan jadi kami hanya menunggu informasi dari aparat desa saja,”(Mappasonga, 14 Oktober 2013)

“.... Pengurusan akta kelahiran anak saya , saya tidak tahu persyaratannya nanti setelah di Kantor Dinas Kependudukan baru diberikan blangko persyaratan setelah itu saya urus mulai dari kelurahan sampai ke kantor Kecamatan , saya mengurus berkasnya selama dua hari dan setelah berkasnya lengkap baru saya bawa ke kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil.

Selain itu beberapa juga informan yang menyatakan persyaratannya tidak mudah dengan alasan terkendala di akte nikah. Hal ini disebabkan masih banyaknya masyarakat yang melakukan nikah siri, baik karena alasan ekonomi maupun karena ketidaktahuan, keterbatasan akses terutama di daerah-daerah pelosok dan kepulauan ataupun pernikahan - pernikahan zaman dulu yang belum mengenal akta nikah.

Berikut hasil wawancara dengan salah-satu informan,

“Kami merasa aturan ini mempersulit kami, karena beberapa dari kami yang dari pernikahan di daerah kepulauan tidak memiliki akta nikah padahal ini salah satu persyaratan pembuatan akta kelahiran jadi kami menunda membuat akta kelahiran, ada kebijakan tetapi masih memberatkan” (Faidah, 24 tahun, Wawancara 10 Oktober 2013).

Dan ada juga yang terkendala belum memiliki kartu keluarga karena masih tinggal serumah dengan orang tua.

Berikut hasil wawancara dengan salah satu informan,

“... Anak saya sudah berumur satu tahun setengah tapi karena belum memiliki Kartu keluarga sehingga akte kelahiran anak saya belum diurus Karena masih numpang sama orang tua,” (SY, 21 oktober 2013)

“... anak saya sudah berumur 3 tahun dia tinggal sama neneknya tetapi belum memiliki akte kelahiran karena kami belum memiliki Kartu Keluarga karena persyaratannya harus terlebih dahulu mempunyai Kartu Keluarga, dan yang menjadi kendala karena istri saya terdaftar pada kartu keluarga di daerah lain dan saya juga masih kerja juga diluar daerah jadi harus dulu mengurus keterangan pindah domisili sementara istri saya masih di daerah itu mencari nafkah.Saya tidak tahu bagaimana solusinya sehingga anak saya memiliki akta. Sementara saya tidak memiliki Kartu Keluarga,” (Baeti, 20 Oktober 2013)

Hasil wawancara dengan Kabid Pencatatan Sipil ,

“...ada kebijakan dari pimpinan, bagi pemohon yang tidak memiliki akta nikah yaitu menggunakan keterangan dari penghulu ataupun pendeta, surat keterangan bahwa pasangan ini telah benar-benar dinikahkan oleh yang

bersangkutan (penghulu) pada waktu dan tempat tertentu” (TM, 10 Oktober 2013).

“...ada lagi kebijakan bagi masyarakat yang tidak memiliki orang tua yang sah atau tidak memiliki akta nikah atau surat keterangan , maka pengurusan akta kelahiran dapat diurus dengan menggunakan nama ibu kandungnya saja tanpa harus mencari siapa bapak kandung dari anak yang bersangkutan,” (AG. 12 Oktober 2013).

d. Kewajaran dan kejelasan biaya

Berikut ini adalah tanggapan informan mengenai kewajaran dan kejelasan biaya akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar

Menurut salah satu pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar bahwa dalam kepengurusan Akta Kelahiran sampai 60 hari tidak dikenakan biaya (gratis) sebagaimana pada Revisi Undang-Undang (RUU) No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk), walaupun ada yang memberikan biaya itu tergantung dari keikhlasan masyarakat yang memberikan, tidak ada batasan harga yang ditetapkan.

Dalam pengamatan penulis di lapangan tentang gratisnya pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil masih kurang jelas, dimana tidak ada terpampang dengan jelas pada dinding Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar, sehingga masih banyak masyarakat tidak tahu kalau pembuatan akta kelahiran itu tidak dipungut biaya (gratis).

Berikut hasil wawancara dengan informan,

“... Saya tidak tahu kalau pengurusan akte itu gratis kalau masih 60 hari kebawah setahu saya sejak dulu selalu ada biaya karena saya mengurus kalau anak saya kelas enam SD (Dorahamang, 25 Oktober 2013).

“ ... Saya tidak tahu kalau pengurusan akta kelahiran itu biayanya sekian karena saya selalu memberikan biaya pengurusan kepada orang ketiga yang telah mengurus akte kelahiran anak saya sampai selesai, jadi tahunya hanya beres.” (Mappasonga,Dorahamang, 25 Oktober 2013)

“ Saya membayar akta kelahiran anak saya di Kantor Desa adapun biayanya yang ditetapkan di kantor desa itu tergantung kesepakatan yang kami buat, yang jelas saya tidak pernah tahu persisi tentang jumlah pembayaran yang ditetapkan di kantor Kependudukan dan pencatatan sipil, “(Syamsuddin, 25 Oktober 2013)

e. Kejelasan tanggung jawab petugas

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kejelasan tanggung jawab petugas akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar

Hasil wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut :

“... Pegawai bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan karena sewaktu saya mengurus akta kelahiran anak saya setiap petugas yang diberikan tugas untuk melayani peserta masing – masing pegawai ada melayani ditempatnya masing- masing,” (Faidah, 10 Oktober 2013)

“
Disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kepulauan Selayar dalam pelayanan akta kelahiran telah jelas masing-masing tanggung jawab dan tugasnya. Dari hasil pengamatan penulis, di ruang pelayanan setiap bagian diberikan keterangan tentang pelayanan apa yang dilayani tersebut, seperti loket akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan lainnya. Hal ini membuat masyarakat tidak kesulitan untuk menentukan bagian mana yang harus mereka datangi.

f. Pelayanan selesai tepat waktu

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai pelayanan selesai tepat waktu pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar.

Pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masih tepat waktu meski masih ada beberapa informan yang merasa tidak tepat waktu.

Sesuai aturan, waktu maksimal untuk menyelesaikan akta kelahiran adalah 3 hari kerja, tapi seringkali terjadi akta kelahiran terlambat diselesaikan. Padahal pegawai telah menjanjikan pemohon untuk datang mengambil akte kelahirannya pada hari tertentu tapi seringkali tidak dapat menepati atau menyelesaikannya tepat waktu. Akibatnya masyarakat menjadi kecewa dan rugi dalam hal biaya, tenaga, dan waktu karena harus kembali lagi di hari lain.

Hasil wawancara dari beberapa informan sebagai berikut :

“akta kelahiran yang diurus adalah untuk anak kedua, Sudah 2 hari semenjak hari yang dijanjikan akta kelahiran belum selesai.” (Salama, 41 tahun, wawancara 7 Oktober 2013).

“akta kelahiran saya selesai tepat waktu jika ada masyarakat lain yang merasa tidak tepat waktu mungkin saja mereka masih dalam antrian atau ada kendala teknis yang terjadi soalnya akhir-akhir ini listrik sering padam.” (Salahuddin, 7 Oktober 2013).

g. Kedisiplinan petugas

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kedisiplinan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Petugas akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masih kurang disiplin waktu, meski masih ada beberapa informan yang merasa petugas disiplin.

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil aparat yang memiliki kedisiplinan rendah terlihat dari masih adanya pegawai yang telat datang ke kantor dan ada juga beberapa petugas pulang sebelum waktunya.

Padahal kedisiplinan aparat merupakan salah satu kunci kesuksesan pelayanan publik, karena tanpa kedisiplinan, maka aparat cenderung untuk mangkir dari pekerjaan, sehingga masyarakat penerima layanan akan merasa terganggu dan dirugikan. Disiplin kerja dalam proses pelayanan, terutama kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, tanggungjawab terhadap pekerjaan, tepat waktu, dan patuh terhadap perintah/instruksi pimpinan, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, yaitu capaian kerja sesuai dengan rencana, kepuasan masyarakat meningkat, kesesuaian antara peranan dengan status aparat, dan kesesuaian perilaku pelayanan dengan aspirasi masyarakat.

Menurut hasil pengamatan penulis, seringkali jam istirahat yang seharusnya berakhir pukul 13.00, malah dilebihkan 30-40 menit. Beberapa petugas loket seringkali meninggalkan loket untuk berbagai kepentingan pribadi. Hal inilah

yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Berikut beberapa hasil wawancara dengan informan.

“...Terkadang dalam memberikan pelayanan kurang memadai, kalau masalah pelayanan baik, Cuma mungkin masalah waktu terkadang dan kebanyakan pegawai di waktu-waktu tertentu lebih banyak beristirahat dari pada bekerja, ini bisa membuat masyarakat malas mengurus apalagi tempatnya sangat jauh” (Sd, 36 tahun, wawancara 10 Oktober 2013)

“...Pegawai dalam memberikan pelayanan baik hanya saja sebagian pegawai tidak bisa melayani dengan baik karena hanya sebaian kecil yang bisa mengoperasikan komputer, sehingga orang-orang tertentu saja yang dapat melayani, jadi jika yang bersangkutan keluar kami menunggu sampai mereka datang walaupun sudah ada petugas lain yang berada ditempat.” (Syamsudin, 10 Oktober 2013)

“... Saya kurang tahu tentang pelayanan pegawai karena setiap saya mengurus akte saya tidak pernah berkunjung Ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena pengurusan akte saya selalu percayakan kepada pihak lain yang biasa mengurus akte Kelahiran. Baru kali ini saya mengurus sendiri akta kelahiran” (Mappasonga, 10 Oktober 2016)

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar terutama pelayanan akta kelahiran untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan aparat pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan masyarakat. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Pelayanan yang cepat dan tepat

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai pelayanan akta kelahiran yang cepat dan tepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten kepulauan Selayar .Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masih kurang cepat dan tepat.Dari hasil pengamatan penulis, masyarakat masih mengeluhkan masalah waktu penyelesaian akte yang memerlukan 3 hari kerja itupun sering molor. Masyarakat berharap bisa menyediakan pelayanan yang lebih cepat lagi.

Berikut hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan,

“...sebaiknya pengurusan akte selesai hari itu juga (satu hari pengurusan),jadi tidak perlu kembali lagi hari selanjutnya berhubung lokasi kantor dengan tempat tinggal kami yang di kepulauan sangat jauh” (Amir, 47 tahun, wawancara 12 Oktober 2013).

“ ...

Berikut hasil wawancara dengan Kepala bidang pencatatan sipil

“...waktu penyelesaian 3 hari kerja sudah menjadi kebijakan pimpinan dan telah dipertimbangkan. Memang dibutuhkan sedikit waktu untuk menyelesaikan satu akta kelahiran, karena harus melewati beberapa prosedur, seperti proses pemeriksaan dan pengecekan kebenaran data, penginputan, dan membutuhkan persetujuan (dicek kembali) dari kepala seksi, kepala bagian, dan kepala dinas” akan tetapi kalau berkas pemohon lengkap akta kelahiran bisa selesai satu hari (AG, 12 Oktober 2013)

b. Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat

Sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk dalam kategori tanggap.namun demikian masih ada sebagian kecil pegawai yang masih acuh tak acuh terhadap keluhan masyarakat

Selain itu untuk menangani keluhan dari masyarakat sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kab.Kepulauan Selayar menyediakan kotak keluhan / saran agar kualitas pelayanan bisa lebih meningkat khususnya dimata masyarakat. Selain itu diharapkan para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar lebih tahu apa yang diinginkan oleh masyarakat yakni memperoleh pelayanan yang berkualitas yaitu sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan.

c. Kejelasan prosedur pelayanan

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kejelasan prosedur pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten kepulauan Selayar.

Kejelasan prosedur pelayanan akta kelahiran di Kab. Kepulauan Selayar sudah jelas karena masyarakat yang ingin mengurus surat Akta Kelahiran hanya meminta surat pengantar ke kelurahan setempat dengan melengkapi persyaratan yang ada dan selanjutnya dibawah **kekantor** Dispduk Capil untuk dibuatkan sesuai dengan permintaan masyarakat. Selain itu pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki sikap terbuka dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, jenis dan biaya pelayanan, lama pelayanan, begitu pula dengan prosedur pelayanan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan belum terdapat Informasi berupa papaninfo yang dipasang di dinding dalam ruang pelayanan mengenai persyaratan, lama dan prosedur pelayanan. Hal ini membuat beberapa

kelompok masyarakat kurang mengerti dan kurang memahami prosedur yang harus ditempuh dalam pembuatan akta kelahiran.

Hasil wawancara beberapa informan .

“ ... Saya tidak tahu prosedurnya karena itu saya selalu percayakan pada orang yang biasa mengurus. Saya hanya menandatangani formulir dan menyiapkan kartu keluarga disamping itu kami belum pernah diberikan penjelasan dari pemerintah tentang cara mengurus akta kelahiran,(AS, 20 Oktober 2013)

4. Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar terutama pelayanan akta kelahiran untuk dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan aparat pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Keterampilan dan kemampuan pegawai

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai keterampilan dan kemampuan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten kepulauan Selayar

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk dalam kategori memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik.

Keterampilan dapat diartikan sebagai keahlian merujuk kepada kemampuan seseorang untuk melakukan kegiatan atau tugas-tugas yang berkenaan dengan fisik dan mental tertentu. Keterampilan merupakan salah satu tolak ukur yang penting karena dengan keterampilan yang baik maka pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik sehingga kualitas pelayanan juga dapat dinilai baik.

Berikut ini hasil wawancara dengan salah seorang informan,

“...pegawai memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan dengan jelas dan tidak berbelit-belit” (DM, Oktober 2013)

b. Kecermatan pegawai.

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kecermatan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar Informan menyatakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk kategori cermat.

Hasil wawancara dari salah seorang pegawai .

“... Sangat sedikit tingkat kesalahan yang terjadi itupun kalau data yang dimasukkan tidak sesuai dengan data yang ada pada ijasah karena pengurusan akta anak tersebut setelah ada terbit ijasahnya, (T, 18 Oktober 2013)

Berdasarkan pengamatan penulis salah satu tolak ukur masyarakat dalam menilai cermat atau tidaknya pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan akta kelahiran yaitu dari tingkat kesalahannya,

misalnya kesalahan penulisan nama, tempat tanggal lahir, dan lain sebagainya.

- c. Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemampuan yang dimaksud adalah sikap terbuka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran, seperti biaya pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan. Dimana berbagai peraturan tersebut (biaya, prosedur dan waktu pelayanan) dipasang di dinding dalam ruang pelayanan, sehingga dengan mudah masyarakat mengetahui biaya dan kapan aktanya diselesaikan.

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat kabupaten kepulauan Selayar terhadap pelayanan yang diberikan.

Informan menyatakan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk kategori mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat kabupaten kepulauan Selayar terhadap pelayanan yang diberikan.

- d. Pengetahuan pegawai

Informan menyatakan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk kategori baik dalam merespon pertanyaan masyarakat terkait masalah akta kelahiran.

5. Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar terutama pelayanan akta kelahiran untuk dimensi perhatian (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat.

Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Keadilan dalam pelayanan

Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai keadilan pegawai dalam melayani masyarakat.

Informan menyatakan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk kategori adil dalam melayani masyarakat yang membuat akta kelahiran.

b. Keramahan dan kesopanan pegawai

Keramahan dan kesopanan pegawai memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang dilayani. Masyarakat akan merasa senang ketika petugas/ pegawai dalam memberikan pelayanan selalu menebarkan senyuman dan menggunakan tutur kata yang sopan sekalipun masyarakat melakukan kesalahan. Kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena aparatur pelayanan merupakan pelayan dari masyarakat serta keduanya harus saling menghargai

dan menghormati. Berikut ini adalah tanggapan Informan mengenai keramahan pegawai dalam melayani masyarakat

Informan menyatakan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk kategori ramah dalam melayani masyarakat yang membuat akta kelahiran.

c. Kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat

Informan menyatakan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk kategori baik dalam memahami keinginan masyarakat. Umumnya pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten kepulauan selayar sudah memahami keinginan masyarakat yakni ingin mendapatkan pelayanan yang tepat, cepat dan hasil yang berkualitas namun dalam kenyataannya masih belum maksimal, ini dikarenakan kurangnya kesadaran sebagian pegawai akan tupoksinya yaitu sebagai pelayan masyarakat dan masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada.

d. Kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik

Informan menyatakan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk kategori baik dalam memberikan kesan yang baik bagi masyarakat. Pemberian kesan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Jika pegawai mampu memberikan kesan yang baik maka masyarakat akan menilai pegawai dengan baik pula. Kesan baik tercipta dari sikap pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon

(masyarakat). Selain itu sikap terbuka memungkinkan adanya komunikasi timbal balik antara masyarakat dalam hal ini pemohon dengan petugas pemberi layanan sehingga masyarakat merasa lebih diperhatikan.

C. Pembahasan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Parasuraman (1998). Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu pedoman wawancara. Pada pembahasan ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai 5 dimensi kualitas pelayanan khususnya terhadap penerbitan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan temuan yang ada selama penelitian berlangsung.

1. Tangibles

Dari hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian diketahui bahwa dalam hal kelengkapan sarana dan prasarana masih terdapat kekurangan, seperti ruang tunggu yang belum memadai, parkir yang tidak menentu, mushola dan toilet umum yang belum tersedia. Hal ini secara tidak langsung akan membebani masyarakat. Masyarakat harus menunggu di luar ruangan, masyarakat terkadang harus parkir di pinggir jalan dimana hal ini tentu saja akan mengganggu arus lalu lintas dengan terpakainya badan jalan sebagai area parkir sementara. Toilet yang tidak tersedia menyebabkan masyarakat harus pulang balik hanya untuk

menuntaskan hajat untuk buang air kecil dan saat kembali antrian yang ada sudah di gantikan oleh orang lain. Ketidak lengkapan sarana dan prasaran ini diperkuat oleh salah satu staf pegawai yang menyebutkan bahwa sarana dan prasarana belum lengkap apalagi seperti mushollah dan Toilet umum.

Meskipun demikian dari wawancara dengan salah satu staf pegawai (TM 13 Oktober 2013) dapat diketahui bahwa kekecewaan masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang tersedia disebabkan karena karena pemerintah Daerah belum menyediakan dana khusus untuk perbaikan atau penambahan sarana dan prasarana di samping itu selama ini kantor selalu berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain , belum ada kantor tertentu. Padahal Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public salah satu prinsip yang harus dipenuhi adalah Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

Selanjutnya dalam hal ruang pelayanan yang nyaman dan memadai masih terdapat kekurangan-kekurangan. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat (Resdi, Syam . Rusli.Nur, Sahar, 13 Oktober 2013) menyebutkan bahwa ruang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar kurang nyaman karena ruangnya terlalu kecil dan tidak ada kipas angin sehingga masyarakat tidak betah untuk berlama-lama di dalam ruangan. Selain itu Ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dengan ruangan pelayanan pengurusan KTP berada dalam 1 ruangan yang hanya dibatasi loket saja. Menurut masyarakat (Saldi, Fadil, Nirwan, 14 Oktober 2013) sebaiknya ruangan pelayanan dipisahkan sehingga tidak membingungkan masyarakat.

2. Reliability

Dalam hal kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan berdasarkan prosedur kerja pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil penyelesaian akta kelahiran selama 3 hari kerja. Namun dalam praktiknya terdapat kekurangan seperti keterlambatan penyelesaian, hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan masyarakat (sl, nurniah, wawancara 7 oktober 2013) menyebutkan bahwa penyelesaian akta kelahiran tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, petugas yang berwenang terkadang tidak ada di tempat sehingga penyelesaian akta kelahiran tertunda dari waktu yang dijanjikan.

Selain dari faktor petugas yang tidak ada ditempat juga di sebabkan karena berkas yang harus dilengkapi terlebih dahulu harus melalui desa sehingga masyarakat harus bolak balik untuk mengurus berkas didesa serta banyaknya berkas yang harus dilengkapi sebelum melakukan penerbitan akta kelahiran, jika berkas tersebut dipenuhi kemudian masyarakat dapat melanjutkan pengurusan ke kantor Dinas Pencatatan Sipil. Prosedur ini sesuai dengan persyaratan yang harus dilakukan masyarakat untuk mendapatkan akta kelahiran.

Adapun persyaratan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a) Surat pengantar dari RT atau RW.
- b) Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Rumah Sakit/tempat melahirkan. Atau mungkin saja saat Anda melahirkan Anda berada dalam pesawat atau kapal laut, jadi perlu juga mendapatkan surat keterangan dari Pilot/Nahkoda.
- c) Kartu Keluarga asli dan foto copy untuk penduduk tetap atau SKSKPNP untuk warga non-permanen di tempat domisili itu kurang lebih 2 lembar.
- d) Kartu Identitas Penduduk (KTP) suami-istri asli dan foto copy kurang lebih 2 lembar. Bisa juga apabila diperlukan menggunakan SKDS ataupun Surat Keterangan Pelaporan Tamu.
- e) Foto copy buku nikah KUA atau Akte Pernikahan dari Catatan Sipil kurang lebih 2 lembar.
- f) Foto copy Akte Kelahiran suami-istri kurang lebih 2 lembar.
- g) Foto copy paspor untuk warga negara asing.
- h) Dua orang saksi untuk memperlihatkan tentang kelahiran di Dinas Pencatatan Sipil itu foto copy KTP yang berkaitan (untuk hal semacam itu mungkin ada di banyak daerah, saksi tidak perlu ikut dalam pengurusan cukup menyerahkan foto copy KTP saja pada pelapor/orangtua anak).
- i) Surat keterangan dari kepolisian untuk anak yg tidak diketahui asal-usulnya.

- j) Surat keterangan dari lembaga sosial khusus untuk kelahiran anak warga rawan.
- k) Surat Kuasa dengan materai sebesar Rp6.000
- l) Mengisi Formulis Permohonan Pencatatan Kelahiran dengan materai Rp6.000

Catatan:

- a) Nama anak harus sudah mempunyai NIK atau sudah masuk dalam daftar anggota kartu keluarga terbaru. Jadi, mesti mengurus KK terlebih dahulu.
- b) Seluruh berkas disusun sesuai dengan nomor urut.

Penting juga untuk diketahui alamat rumah atau domisili pemohon.

Setelah dirubahnya Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang pencatatan kelahiran jadi Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, jadi tempat kepengurusan akta kelahiran bukan lagi berdasarkan pada peristiwa namun diganti menjadi berdasarkan pada domisili (sesuai dengan domisili yang tertulis pada KTP).

Oleh karena itu, sebaiknya masyarakat menanyakan tentang hal tersebut pada dinas terkait, tentang kemungkinan jika sedang bertempat tinggal di luar alamat domisili. Setelah daftarkan diri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, setelah itu petugas akan melakukan beberapa hal berikut ini:

- a) Mempelajari kelengkapan berkas dan memasukkan data-data kelengkapan Anda dalam database
- b) Penelusuran data yang kemudian ditandatangani oleh Pemeriksa Data
- c) Penandatanganan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- d) Akta bisa di stempel, lalu Akta Kelahiran siap diserahkan pada pemohon

e) Bila semua prosedur di atas berjalan dengan normal, jadi Akta Kelahiran rata-rata bisa selesai hanya dalam 2 hari saja. Itu merupakan waktu paling cepat mengingat berdasarkan pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 menjelaskan bila penyelesaian pembuatan akta kelahiran yakni selama 30 hari kerja

Berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 sebenarnya penyelesaian waktu pembuatan akta kelahiran adalah 30 hari kerja. Dan untuk berkas yang lengkap dan tidak bermasalah maka penyelesaian akta kelahiran dapat dilakukan selama 1-3 hari kerja. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan/staf pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .(TM,15 Oktober 2013) menyebutkan bahwa apabila yang pejabat yang bersangkutan ada ditempat dan berkas pemohon lengkap , maka penerbitan akta kelahiran bisa selesai satu hari.

Selanjutnya dalam hal kesederhanaan dan kemudahan persyaratan prosedur pelayanan, penerbitan akta kelahiran tidak bisa keluar dari jalur sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan sebelumnya namun hal ini tidak dapat dirasakan langsung oleh masyarakat karena kebanyakan masyarakat mempercayakan pengurusannya terhadap pihak ketiga sehingga pengetahuan masyarakat terhadap pengurusan akta kelahiran sangat minim sehingga kata sederhana yang memang seharusnya tidak dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Selain prosedur itu kewajaran dan kejelasan biaya terhadap penerbitan akta kelahiran Menurut salah satu pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar bahwa dalam kepengurusan Akta Kelahiran sampai 60 hari tidak dikenakan biaya (gratis) sebagaimana pada

Revisi Undang-Undang (RUU) No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk), walaupun ada yang memberikan biaya itu tergantung dari keikhlasan masyarakat yang memberikan, tidak ada batasan harga dan paksaan semuanya murni dari kebesaran hati masyarakat itu sendiri. Selanjutnya Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan juga telah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan yang dialami oleh informan masyarakat yang menyebutkan bahwa Pegawai bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, setiap petugas yang diberikan tugas untuk melayani peserta masing – masing pegawai ada melayani ditempatnya masing- masing, (Faidah, 10 Oktober 2013).

3. Responsiveness

Dalam hal ketanggapan pemberian layanan terdapat indicator yang harus dipenuhi, indikatornya adalah:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat

dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masih kurang cepat dan tepat. Dari hasil pengamatan penulis, masyarakat masih mengeluhkan masalah waktu penyelesaian akte yang memerlukan 3 hari kerja itupun sering molor. Namun estimasi waktu 3 hari kerja ini akan terpenuhi jika masyarakat dapat mengurus berkas dengan lengkap dan tanpa masalah. Selain itu sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masuk dalam kategori tanggap..

Penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman menyebutkan bahwa variable *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Suatu perusahaan harus menyadari betapa vitalnya kualitas pelayanan dengan daya tanggap yang baik terhadap konsumen, karena dengan bentuk daya tanggap yang sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen itu sendiri merasa bahwa ia dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja (Shadiqqin, 2004). Maka dari itu butuh keseriusan dari perusahaan atau lembaga pemerintahan dalam menanggapi hal tersebut.

4. Assurance

Dalam hubungannya dengan pelayanan penerbitan akte kelahiran, masyarakat tentunya sangat berharap adanya keyakinan terhadap pelayanan yang baik, meliputi keterampilan dan kemampuan pegawai, kecermatan pegawai, dan pengetahuan pegawai, berdasarkan hasil wawancara Keterampilan dan kemampuan pegawai, Kecermatan pegawai, dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta Pengetahuan pegawai berada pada kategori baik dan masyarakat memiliki keyakinan bahwa pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik. Tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan. (Ratminto dan Atik 2005), sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penjaminan kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Menurut Saefullah (1999) bahwa “penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan“. Sedangkan menurut Triguno (1997) pelayan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat

dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu

5. Empathy

Keadilan dalam pelayanan, keramahan dan kesopanan pegawai, dan kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik berada pada kategori baik dan aparat selalu memberikan perhatian dan bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Akan tetapi pada indikator Kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat pada kenyataannya masih belum maksimal, ini dikarenakan kurangnya kesadaran sebagian pegawai akan tupoksinya yaitu sebagai pelayan masyarakat dan masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada agar pelayanan bersifat maksimal maka perhatian secara individual yang diberikan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001). Sejalan dengan Zoeldhan (2012) menyebutkan bahwa Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani dan yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang *balance* atau selaras dalam perusahaan tersebut. Intinya dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari perusahaan

maka perusahaan memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang minta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara perusahaan dengan konsumen. Intinya semakin baik empati yang dilakukan pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan akan semakin baik pula.

Walaupun pelayanan/jasa adalah suatu barang yang tidak berwujud, namun pelayanan dapat dinilai berdasarkan pengalaman dan penalaran seseorang. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen karena terjadinya interaksi antara konsumen dengan pihak perusahaan. Sesuai dengan konsep kepuasan konsumen, bahwa kepuasan konsumen dapat tercapai bila kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen. Jadi, baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sangatlah mempengaruhi kepuasan konsumen (Hutasoit, 2011: 25).

Apabila jasa yang diharapkan sesuai jasa yang dirasakan, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Namun, apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dari jasa yang diharapkan maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Persepsi buruk atau rasa tidak puas pada pelanggan dapat berakibat pada pelanggan tidak berminat lagi untuk menggunakan jasa

kita. Maka dari itu, para penyedia jasa seharusnya memperhatikan kualitas dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat sekali dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen. Dengan demikian, perusahaan bisa meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman puas konsumen dan meminimalkan ketidakpuasan. (Kresnamurti & Sinambela, 2011: 114).

Pada dasarnya, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu wilayah. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemerintahan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, adanya dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepulauan Selayar dituntut untuk menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya yang dalam penelitian ini peneliti mengkhususkan pada

pelayanan akta kelahiran yang merupakan salah satu pelayanan pencatatan sipil yang dapat diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan aparat terhadap penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Kepulauan Selayar masuk dalam kategori sangat baik, dan yang menjadi sorotan masyarakat adalah faktor sarana dan prasarana yang masih kurang memadai disamping beberapa staf yang masih terbatas serta kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran.

Yang dimaksud sarana dan prasarana menurut (Moenir,2008) adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana. Salah satunya adalah masih adanya komputer yang masih dalam kondisi rusak maupun spesifikasi yang kurang modern, ruangan tunggu bagian akta kelahiran yang masih kurang kondusif. Hal ini tentunya akan menghambat proses pengerjaan akta kelahiran.

Faktor lain yang mendapat perhatian adalah SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar masih kekurangan pegawai untuk membantu proses penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Hal ini bisa mengakibatkan penyelesaian yang sedikit terlambat dari ketentuan yang berlaku karena jumlah permohonan akta kelahiran yang masuk tidak seimbang dengan jumlah SDM yang tersedia.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan akta kelahiran selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat dukungan dari masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan masih rendah.

Agar pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat dimaksimalkan sangat dibutuhkan dukungan pemerintah pusat untuk memperbaiki sarana dan prasarana, perekrutan tenaga staf serta sosialisasi terhadap masyarakat secara berkala utamanya di daerah kepulauan. Untuk menjamin kevalidan data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperlukan :

- a. Pembangunan sistem database yang memadai, bahwa adanya upaya untuk membangun sistem database agar sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga dapat mengakses semua kebutuhan data kependudukan yang diperlukan.
- b. Penyediaan sistem online dan offline, sistem online dan offline ini berkaitan dengan jenis pelayanandan pesyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian untuk kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten kepulauan Selayar maka kesimpulannya adalah:

1. Kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, meliputi dimensi:
 - a. Untuk Dimensi berwujud (*tangibles*), kesimpulan yang diperoleh adalah pada indikator Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, perlu disediakan sarana mushollah dan toilet umum, karena belum tersedianya sarana tersebut, pada indikator ruang pelayanan masih dalam katergori belum representatif untuk melayani masyarakat.
 - b. Untuk dimensi keandalan (*reliability*), kesimpulan yang diperoleh adalah indikator yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan adalah indikator Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan Pelayanan selesai tepat waktu. Sedangkan yang berkategori baik dan pegawai handal dalam pelayanan adalah indikator kesederhanaan prosedur pelayanan, Kemudahan persyaratan, Kewajaran dan kejelasan biaya, serta Kejelasan tanggung jawab petugas.
 - c. Untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*), kesimpulan yang diperoleh adalah semua indikator yang ada berkategori baik akan tetapi pada indikator

- Pelayanan yang cepat dan tepat perlu ditingkatkan agar keluhan masyarakat dapat ditanggapi dengan baik.
- d. Untuk dimensi keyakinan (*assurance*), kesimpulan yang diperoleh adalah semua indikator yaitu: Keterampilan dan kemampuan pegawai, Kecermatan pegawai, dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta Pengetahuan pegawai berada pada kategori baik dan masyarakat memiliki keyakinan bahwa pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik.
- e. Untuk dimensi perhatian (*emphaty*), kesimpulan yang diperoleh adalah pada indikator yaitu: Keadilan dalam pelayanan, Keramahan dan kesopanan pegawai, dan kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik berada pada kategori baik dan aparat selalu memberikan perhatian dan bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Akan tetapi pada indikator Kemampuan pegawai dalam memahami keinginan masyarakat pada kenyataannya masih belum maksimal, ini dikarenakan kurangnya kesadaran sebagian pegawai akan tupoksinya yaitu sebagai pelayan masyarakat dan masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada.
2. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*), kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar yang paling dominan adalah pada dimensi kualitas keyakinan (*assurance*), dari semua indikator yaitu: Keterampilan dan kemampuan pegawai, Kecermatan pegawai, Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan

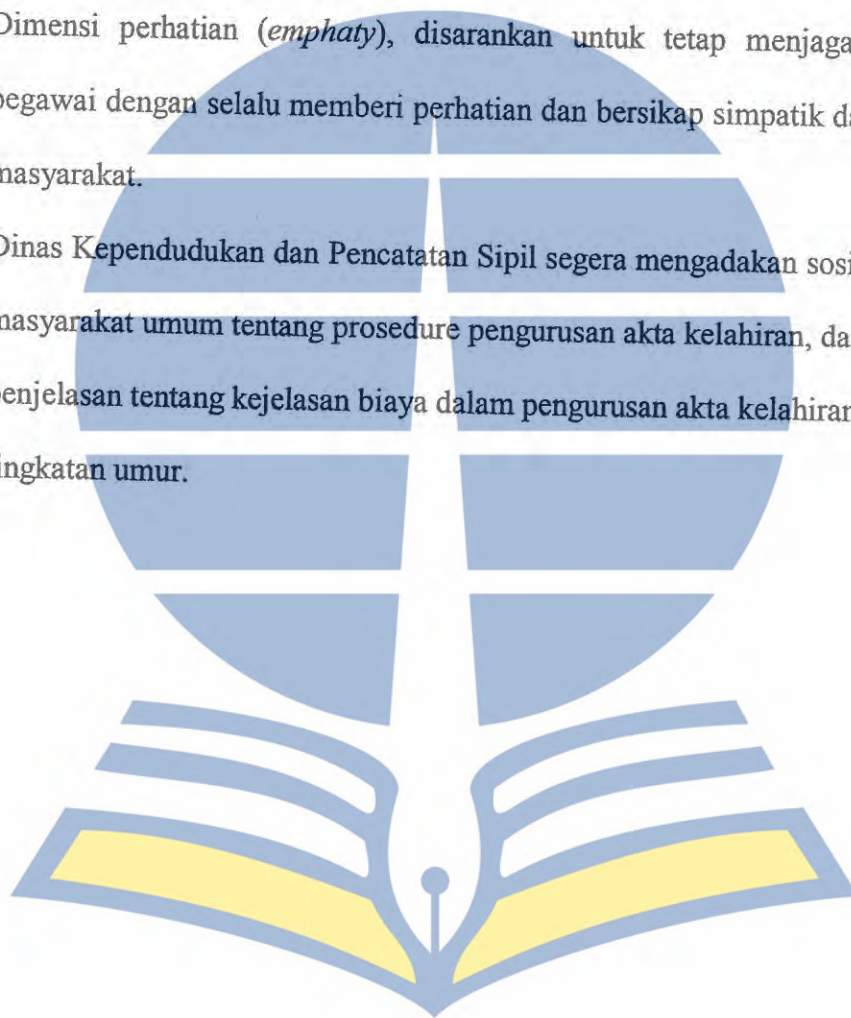
masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta Pengetahuan pegawai berada pada kategori baik dan masyarakat memiliki keyakinan bahwa pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan di atas, maka dapat dipertimbangkan beberapa saran berikut ini:

1. Dimensi berwujud (*tangibles*), perlunya pemerintah daerah melengkapi sarana dan prasarana utamanya mushollah, toilet umum dan memperbaiki ruangan pelayanan, dengan menganggarkan dana untuk melengkapi sarana dan prasarana tersebut tentu saja dengan tetap memperhatikan APBD.
2. Dimensi keandalan (*reliability*), perlunya perhatian lebih untuk indikator Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan Pelayanan selesai tepat waktu. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pelaksanaannya terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat tercapainya pelayanan yang optimal
3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), perlunya perhatian lebih untuk indikator Pelayanan yang cepat dan tepat dengan mempersingkat prosedur pengurusan pengurusan akta kelahiran. Pada indikator Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten kepulauan Selayar perlu menyediakan kotak keluhan/saran agar kualitas pelayanan bisa lebih meningkat khususnya dimata masyarakat.

4. Dimensi keyakinan (*assurance*), disarankan untuk tetap menjaga kinerja para pegawai sehingga masyarakat tetap memiliki keyakinan bahwa pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik.
5. Dimensi perhatian (*emphaty*), disarankan untuk tetap menjaga kinerja para pegawai dengan selalu memberi perhatian dan bersikap simpatik dalam melayani masyarakat.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil segera mengadakan sosialisasi kepada masyarakat umum tentang prosedur pengurusan akta kelahiran, dan memberikan penjelasan tentang kejelasan biaya dalam pengurusan akta kelahiran dari berbagai tingkatan umur.



DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Selayar 2011. *Selayar Dalam Angka 2011*, Badan Pusat statistik Kabupaten Selayar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Gie, The Liang. 1997. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: PT.Gunung
- Glueck dan Jauch. 2000. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Edisi Ketiga. Terjemahan Murad dan Henry. Erlangga.
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63.Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan Publik
- Moenir. 2001. *Manjemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi aksara
- Ndaraha, Taliziduhu. 2003, *Kybernology (Ilmu pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Daerah Kabupaten Selayar Nomor 1 tahun 2009 tentang Izin Mendirikan Bangunan
- Peraturan Daerah Kabupaten Selayar Nomor 2 tahun 2009 Tentang Garis Sempadan
- Peraturan Kabupaten Selayar Nomor 51 tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemutihan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- Poerwadarminta. 1985. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta:PN. Balai Pustaka
- Ratminto dan Atik Septi winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:.. Pustaka pelajar.
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: Nuansa.

- Satori, Djam'an. 2011, *Metodologi peelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sianipar, Jhazoonar. 1999. *Manajemen Pelayanan masyarakat*. Jakarta : LAN
- Soewarno. H, 1995, *Administrasi pemerintahan Dalam pmbangunan Nasional*,
Jakarta: PT. Agung
- Suryaningrat, Bayu. 1979, *Mengenal Ilmu pemerintahan*. Jakarta: IIP
- Syarifuddin, Ateng, 1993, *Pengaturan Koordinasi Pemerintahan Di Daerah*,
Bandung: PT. Cipta Aditya Bakti
- Undang-undang Nomor 12 tahu 2008 tentang pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Wagio, Yudi. 1991, *Mengenal Ilmu pemerintahan*. Bandung: PT. Karya Nusantara
- Widodo, joko, 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan
control Birokrasi pada era desentralisasi dan Otonomi daerah*,
Surabaya: Insani Cendikia.



Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar

1. VISI

"Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan melalui pelayanan Prima dalam Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.

2. MISI

- a. Menyediakan layanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan /masyarakat
- b. Menyediakan data dan informasi Kependudukan Kabupaten Kepulauan Selayar yang akurat dan terpercaya.
- c. Memberikan edukasi kepada masyarakat dan stakeholder mengenai pentingnya Administrasi Kependudukan.
- d. Memberikan Kontribusi dan perbaikan tata kelola pemerintahan melalui Pendayagunaan Data dan Informasi hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil untuk Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan.

3. TUPOKSI

Kedudukan tugas pokok fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Bupati Kepulauan Selayar Nomor 8 Tahun 2011 adalah sebagai berikut :

- a. Kedudukan tugas pokok dan fungsi organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar adalah unsur pembantu Bupati sebagai pelaksana otonomi daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas

yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan

Dalam menyelenggarakan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Membantu Bupati dalam pelayanan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Mengadakan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan

1) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Umum dan Pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Dinas mempunyai fungsi :

- a. Pembinaan umum, pembinaan teknis, pemberdayaan kelembagaan masyarakat dan penyuluhan;
- b. Pemanfaatan, pengawasan, dan penegakan Peraturan Perundang-undangan;

- c. Pelaksanaan koordinasi Perangkat Daerah dalam penyusunan program, pelaksanaan, dan pengawasan program; dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

2) Sekertaris

Sekretariat adalah unsur pelayanan teknis di bidang administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dipimpin oleh seorang Sekretaris yang disebut Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Sekretaris mempunyai tugas pokok melaksanakan penatausahaan dan peningkatan kapasitas organisasi dan tata laksana serta urusan hukum dan perundang-undangan, perencanaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, dan keuangan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok Sekretaris mempunyai fungsi

- a. Pelayanan staf baik teknis maupun administrasi kepada kepala dinas dan semua bidang di lingkungan Dinas;
- b. Pelaksanaan administrasi ketatausahaan, perlengkapan
- c. kerumahtanggaan pengelolaan dokumentasi, kearsipan dan kepustakaan;
- d. Pelaksanaan fasilitas dan koordinasi penyusunan program dan kegiatan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Pelaksanaan fasilitas penyusunan konsep rancangan peraturan dan keputusan pada bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- f. Proses administrasi dalam rangka penegakan peraturan perundang - undangan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pelaksanaan penatausahaan, perencanaan kebutuhan dan pemanfaatan keuangan Dinas
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

Sekretaris membawahi 3 (Tiga) Sub Bagian

2.1 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah sub bagian pada Sekretaris, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Sub Bagian Umum, dan Kepegawaian mempunyai tugas :

1. Menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan dan memberikan layanan informasi tentang kegiatan Dinas.
2. Melaksanakan urusan kepegawaian, perlengkapan, dan kerumahtanggaan
3. Melaksanakan pembinaan SDM aparatur
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

2.2 Sub Bagian Hukum dan Perencanaan

Sub Bagian Hukum dan Perencanaan adalah Sub Bagian pada Sekretaris, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Sub Bagian Hukum

dan Perencanaan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Kepala Sub Bagian Hukum dan Perencanaan mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan dan mengumpulkan peraturan perundang — undangan di bidang kependudukan dan pencatatan Sipil;
- b. Melaksanakan fasilitas penyusunan Konsep Rancangan Peraturan dan Keputusan di bidang Kependudukan dan pencatatan Sipil;
- c. Melaksanakan koordinasi dalam rangka penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Melaksanakan kegiatan sosialisasi dan penegakan hukum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Melaksanakan koordinasi dalam menyusun perencanaan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

2.3 Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan adalah Sub Bagian pada sekretaris, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Sub Bagian Keuangan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Kepala Sub Bagian Keuangan Mempunyai tugas

- a. Menyiapkan administrasi kebutuhan keuangan dibidang kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Menyiapkan konsep, menyusun dan mengelola anggaran di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- c. Menyiapkan laporan pertanggung jawaban keuangan dan Neraca dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kebendaharaan; dan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

3) Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk adalah unsur Pelaksana teknis di bidang pendaftaran kependudukan, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara teknis koordinatif melalui Sekretaris. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi kepala Dinas, dalam penyiapan perumusan dan penyerasian program, kegiatan koordinasi, sosialisasi, dan sinkronisasi pelaksanaan penyusunan bidang pendaftaran penduduk.

Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi

- a. Penyiapan perumusan kebijakan Kependudukan;
- b. Sosialisasi dan bimbingan teknis,advokasi,supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- c. Pelayanan pendaftaran Penduduk dalam sistem administrasi kependudukan;
- d. Koordinasi penyelenggaraan pendafran penduduk
- e. Evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendafran penduduk;

- f. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk;
- g. Pengawasan dan penyelenggaraan pendaftaran penduduk; dan
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Pimpinan.

Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk membawahi 2 Seksi yaitu :

3.1 Seksi Pendaftaran Pindah Datang Penduduk

Kepala Seksi Pendaftaran Pindah datang Penduduk mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pendaftaran Perubahan alamat dan pindah datang penduduk;
- b. Melaksanakan pendaftaran pindah datang antara Negara;
- c. Melaksanakan pendataan dan pendaftaran penduduk tentang administrasi kependudukan;
- d. Menyenggarakan administrasi Kependudukan;
- e. Melaksanakan sosialisasi tentang pendaftaran, perubahan alamat dan pindah datang Penduduk;
- f. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan hasil pendaftaran penduduk yang bertransmigrasi dan pendataan penduduk tentang administrasi kependudukan; dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

3.2 Seksi Pelayanan Penertiban Dokumen Kependudukan (KK, KTP dan Biodata Penduduk)

Seksi pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK, KTP, dan Biodata penduduk) adalah sub unit pada Bidang Pendaftaran

Penduduk, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Seksi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK, KTP, dan Biodata Penduduk) yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.

Kepala Seksi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK, KTP, dan Biodata Penduduk) Mempunyai tugas.

- a. Melaksanakan pelayanan Pencatatan dan pemuktahiran biodata penduduk;
- b. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam rangka penerbitan KK, KTP, dan Biodata Penduduk;
- c. Melaksanakan penerbitan/pencetakandokumen
- d. kependudukan (KK, KTP, dan Biodata Penduduk);
- e. Melaksanakan penatausahaan dokumen kependudukan (KK, KTP, dan Biodata Penduduk);
- f. Melaksanakan pemantauan ,evaluasi dan pelaporan hasil pelayanan penertiban dokumen kependudukan;
- g. Melaksanakan sosialisasi tentang dokumen kependudukan (KK, KTP, dan Biodata Penduduk); dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

4) Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksanaan teknis di bidang Pencatatan Sipil, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang berkedudukan di bawah dan

bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dan secara teknis koordinatif melalui Sekretaris.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di bidang penyiapan administrasi, pengelolaan dalam pelayanan Pencatatan Sipil.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok Kepala Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan Pencatatan Sipil di daerah;
- b. Fasilitas, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pencatatan sipil;
- c. Penyelenggaraan pelayanan Pencatatan Sipil dalam sistem administrasi kependudukan
- d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil
- e. Pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil; dan
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil membawahi 2 Seksi

4.1 Seksi Pencatatan Sipil Kelahiran, Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak

Seksi Pencatatan Sipil Kelahiran Anak dan Pengakuan Anak adalah sub unit pada bidang Pencatatan sipil, dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan Anak dan

Pengakuan Anak yang Berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan Anak, dan Pengakuan Anak mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan pelayanan administrasi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan dan pengakuan anak;
- b. Melaksanakan penerbitan dokumen Pencatatan Sipil hasil Pencatatan Kelahiran, Pengesahan dan pengakuan anak;
- c. Melaksanakan penatausahaan dokumen hasil Pencatatan Kelahiran, Pengesahan dan Pengakuan anak
- d. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat tentang Pencatatan Kelahiran, Pengesahan dan Pengakuan anak;
- e. Melakukan Koordinasi dengan pihak terkait mengenai Pencatatan Kelahiran, Pengesahan dan Pengakuan anak;
- f. Melakukan Pemantauan dan evaluasi Pelayanan Pencatatan Kelahiran, Pengesahan dan pengakuan anak; dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

4.2 Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian

Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian adalah sub unit pada Bidang Pencatatan Sipil, dipimpin oleh Seorang Kepala yang disebut Kepala Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

Kepala Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pelayanan administrasi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian;
- b. Melaksanakan penerbitan Dokumen Pencatatan Sipil hasil Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian;
- c. Melaksanakan penatausahaan dokumen hasil Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian;
- d. Melaksanakan Sosialisasi kepada masyarakat tentang Pencatatan Perkawinan, perceraian dan kematian
- e. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelayanan Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian;
- f. Melakukan Koordinasi dengan pihak terkait dalam bidang Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian; dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

5) Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah Unsur pelaksana teknis di Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berkependudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara teknis Koordinatif melalui Sekertaris.

Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi Kepala Dinas dalam Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Dalam melaksanakan tugas pokok Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan Skala Kabupaten;
- b. Fasilitas, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. Koordinasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan;
- e. Evaluasi pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- f. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi Administrasi Kependudukan;
- g. Pengawasan dan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan .
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan.

Kepala Bidang Pengolahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) membawahi 2 Seksi yaitu :

5.1 Seksi Pengelolaan Database SIAK

Seksi Pengelolaan Database SIAK adalah sub unit pada Bidang Pengelolaan Sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK),dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Seksi

pengelolaan Database yang berkendudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Kepala Seksi Pengelolaan Database SIAK mempunyai tugas :

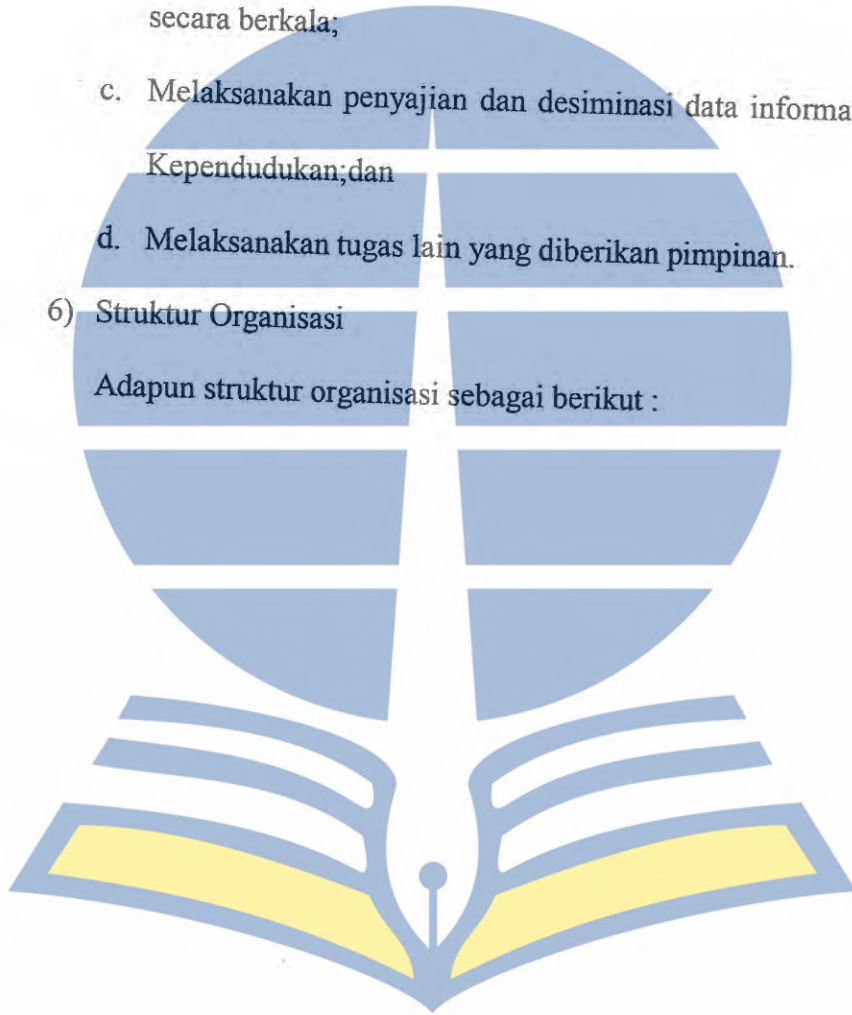
- a. Melaksanakan perekaman data Kependudukan hasil pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan Sistem Informasi administrasi Kependudukan (SIAK);
- b. Melaksanakan Penerbitan Nomor Induk Penduduk Melalui SIAK;
- c. Melaksanakan Pembangunan dan pengembangan jaringan Komusikasi data SIAK;
- d. Melaksanakan pergelolaan dan administrasi database SIAK;
- e. Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; dan
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

5.2 Seksi Pengelolaan Laporan Informasi Kependudukan.

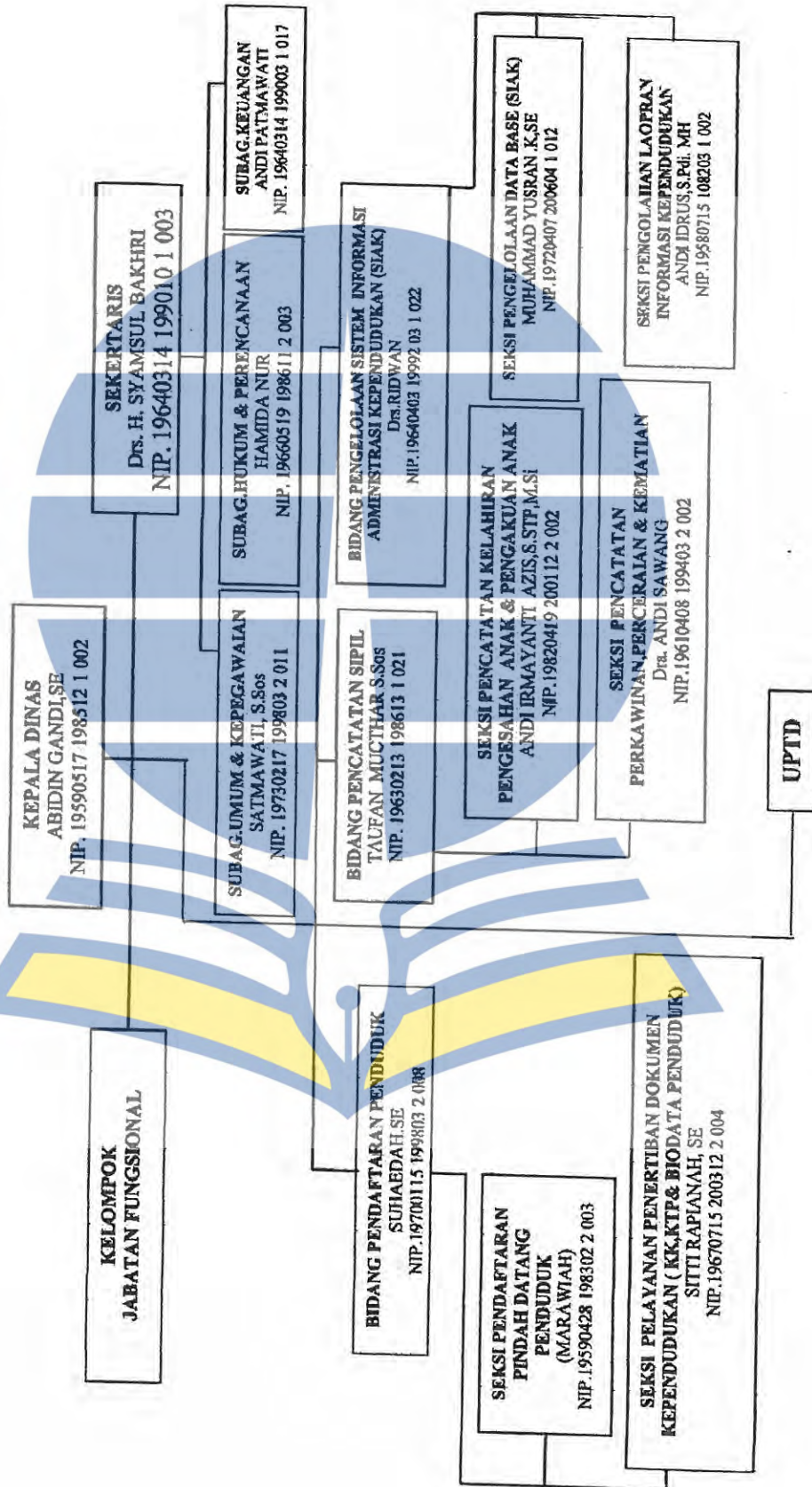
Seksi Pengelolaan Laporan Informasi Kependudukan adalah Sub unit pada Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK),dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Seksi Pengelolaan Laporan Informasi Kependudukan yang berkependudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Bidang Pengelolaan Sistem Administrasi informasi kependudukan (SIAK).

Kepala Seksi Pengelolaan Laporan Informasi Kependudukan mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pengelolaan Laporan Informasi administrasi Kependudukan skala Kabupaten;
 - b. Melaksanakan pelaporan Informasi Administrasi Kependudukan secara berkala;
 - c. Melaksanakan penyajian dan desiminasi data informasi Administrasi Kependudukan; dan
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.
- 6) Struktur Organisasi
- Adapun struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar 2013



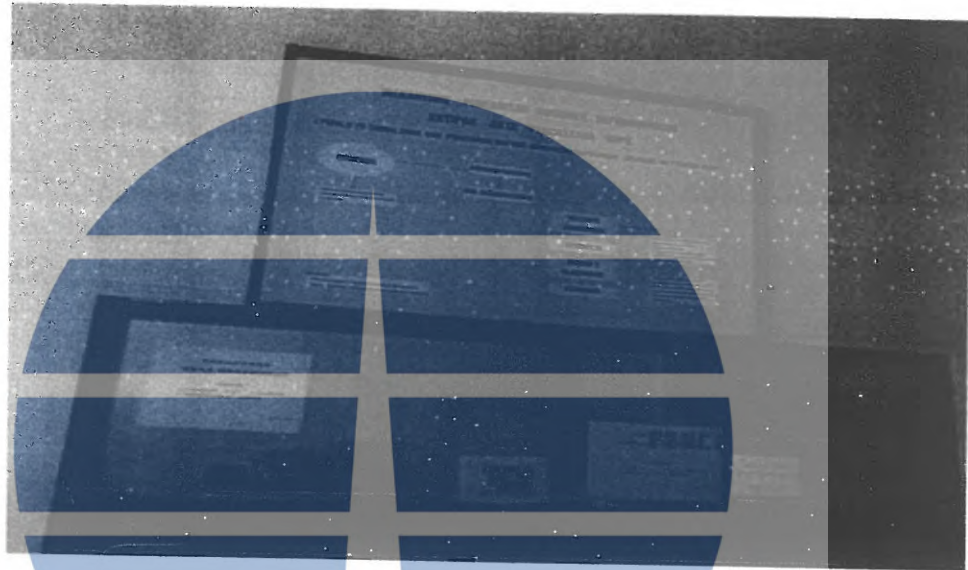
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



PINTU GERBANG TAMPAK DEPAN



**RUANG TUNGGU DAN LOKET PELAYANAN
AKTE KELAHIRAN**



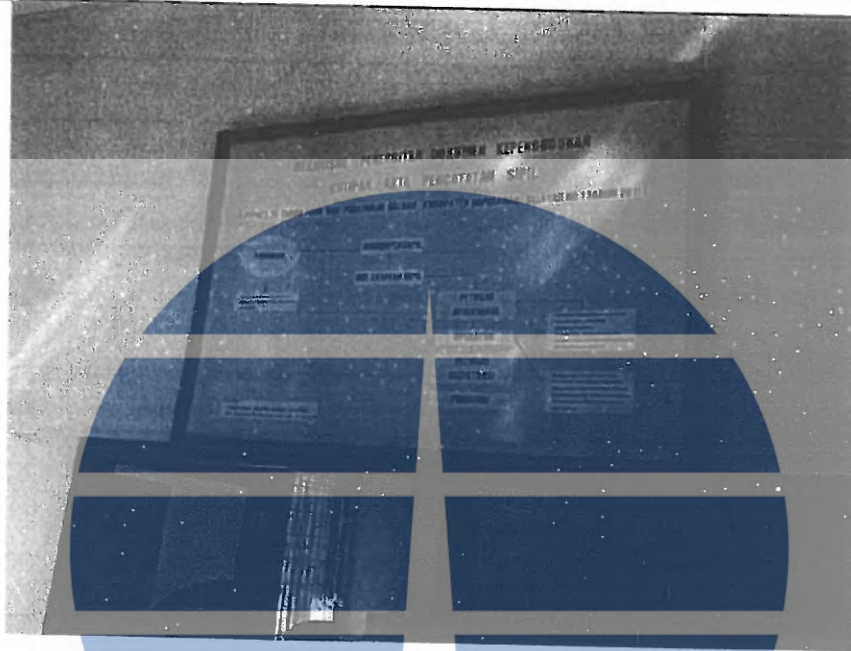
RUANG TUNGGU NAMPAK DARI DEPAN



**RUANG TAMU UTAMA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL**



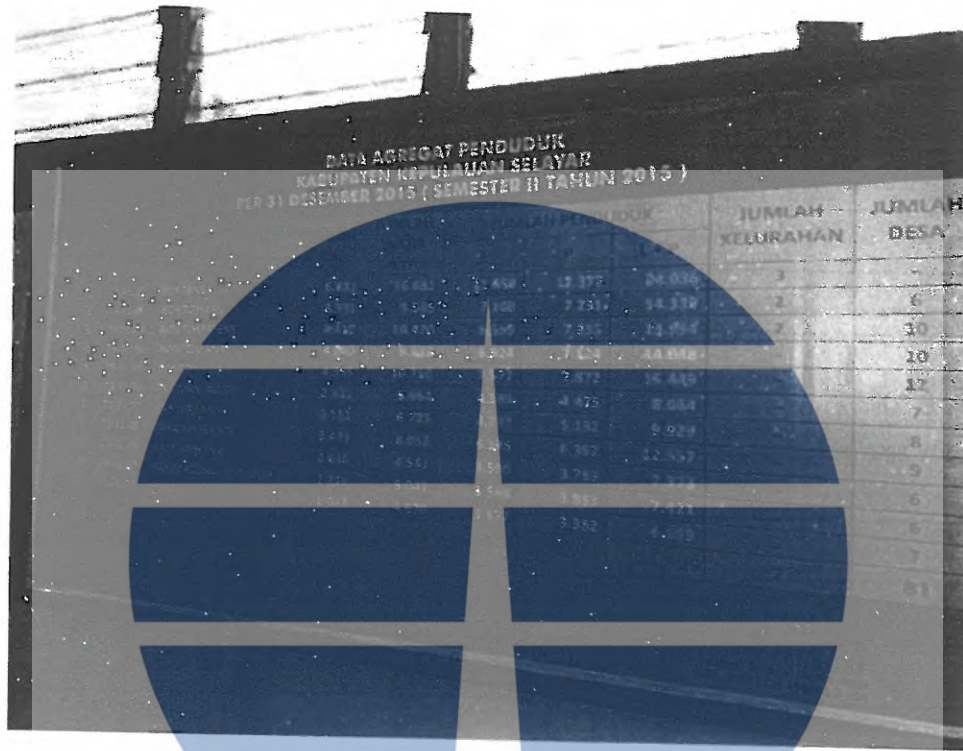
**PAPAN PROSEDURE DAN RUANG PELAYANAN / LOKET
PENERBITAN AKTA KELAHIRAN**



PAPAN PERSYARATAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN



PAPAN POTENSI DATA



RUANG PELAYANAN SATU RUANG DENGAN PELAYANAN KTP



**WAWANCARA DENGAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. KEP.
SELAYAR**



**WAWANCARA DENGAN KEPALA BIDANG
PENCATATAN SIPIL**



RUANG STAF PELAYANAN AKTE KELAHIRAN



KEADAAN PEMUKIMAN PENDUDUK YANG MENJADI SAMPEL WAWANCARA



SUASANA WAWANCARA DIPEDESAAN



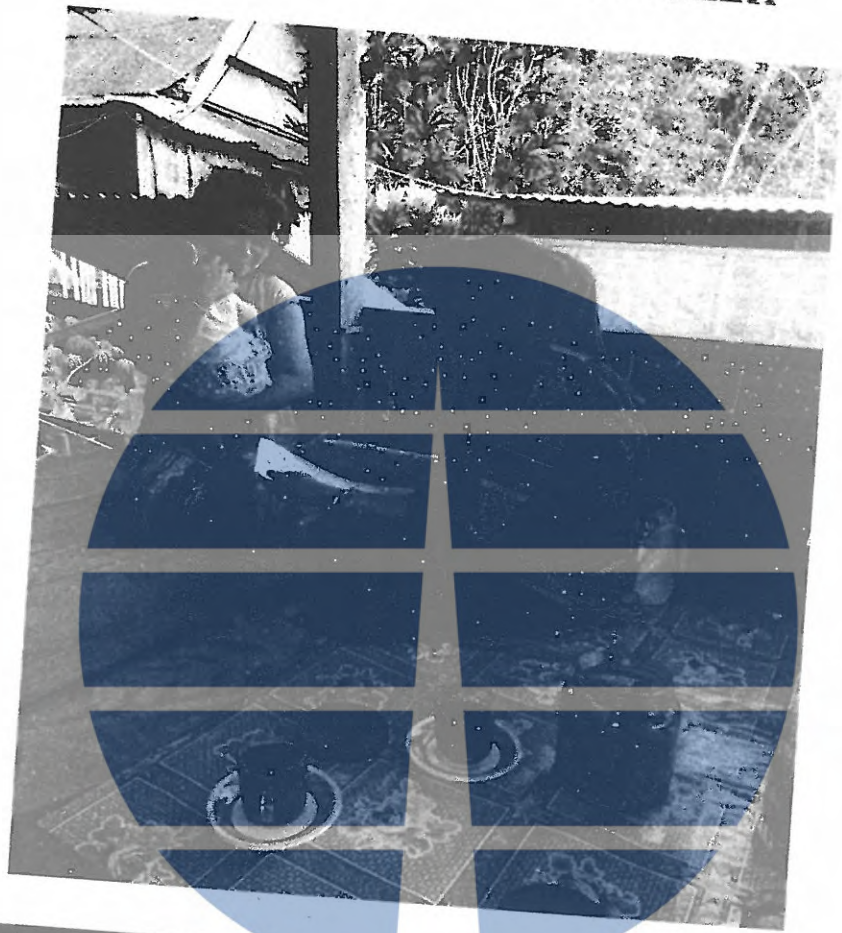
WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT



WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT



WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT



WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT



PEDOMAN WAWANCARA

Nama			
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/>	Pria	<input type="checkbox"/> Wanita
Status Perkawinan			
Pekerjaan			
Umur	Tahun		
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/>	S2	<input type="checkbox"/> SMA / Sederajat
	<input type="checkbox"/>	S1	<input type="checkbox"/> SMP
	<input type="checkbox"/>	Diploma	<input type="checkbox"/> SD

PERTANYAAN

BERWUJUD (*TANGIBLES*)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ketersediaan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ruang pelayanan (ruang tunggu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar?
3. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana pada ruang pelayanan Dina Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar?

KEANDALAN (*REABILITI*)

4. Apakah menurut pendapat Bapak/Ibu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar?
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang persyaratan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar?
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran dan kejelasan biaya pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar?
8. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan tanggung jawab (tugas) setiap pegawai dalam memberikan pelayanan Akta Kelahiran?
9. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus Akta Kelahiran, apakah Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan?
10. Bagaimana menurut anda tentang kedisiplinan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar?

DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)

11. Apakah menurut pendapat Bapak/Ibu, pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikategorikan pelayanan yang cepat dan tepat?
12. sikap petugas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat?
13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan prosedur pelayanan akta kelahiran?

KEYAKINAN (ASSURANCE)

14. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan?
15. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu tentang kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan?
16. Apakah menurut Bapak/Ibu, dalam memberikan pelayanan petugas menunjukkan sikap yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?
17. Apakah saat Bapak/Ibu mengajukan pertanyaan kepada petugas, mereka bisa menjawab pertanyaan dengan baik?

PERHATIAN (EMPHATI)

18. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah petugas adil dalam memberikan pelayanan?
19. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan?
20. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memahami keinginan masyarakat (pelanggan)?
21. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan kesan yang baik?

