

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**
*(The Quality Of Public Services in Making The Birth Certificate At The Official
Residence And Civil Register At District Of Jember)*

Moch Iqbal Abdillah, Abdul Kholiq Azhari, Suji

Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Akta Kelahiran merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dan menjadi hak warga negara Indonesia untuk memilikinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi ditetapkan sebanyak 2.242 pemohon. Jumlah sampel ditetapkan dengan rumus Slovin, Sevilla, yang kemudian diperoleh sampel sebanyak 96 pemohon. Responden dipilih dengan teknik *sampling incidental*. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu -1,1 dengan skor total untuk persepsi 3,4 dan skor harapan 4,5. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember masuk dalam kategori tidak baik. Ini menandakan bahwa harapan pemohon sebagai penerima layanan lebih tinggi dibandingkan apa yang mereka rasakan pada saat menerima layanan dari pihak penyedia layanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Kata Kunci: Akta Kelahiran, Kualitas Pelayanan.

Abstract

*The purpose of this study was to describe the quality of public services in the birth certificate At The Official Residence And Civil Register At District Of Jember. Birth Certificates is one of the legal documents are required and become Indonesian citizens' rights to own it. This study uses a quantitative approach. Population defined as 2.242 applicants. Amount determined by the formula samples Slovin, Sevilla, then obtained a sample of 96 applicants. Respondents were selected by incidental sampling technique. Service quality variables are measured with 5 indicators that direct evidence (*tangibles*), reliability (*reliability*), responsiveness (*responsiveness*), guarantee (*assurance*), and empathy (*empathy*). *ServQual* calculation results of the fifth dimension is -1,1 with a total score of 3,4 for the perception and expectation scores 4,5. This suggests that the quality of public services in the birth certificate At The Official Residence And Civil Register At District Of Jember not fall into either category. This signifies that the recipient of the service requester expectations higher than what they feel when receiving services from the provider of services at The Official Residence And Civil Register At District Of Jember.*

Keywords: *The birth certificate, Service quality*

Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan hidup yang menjadi hak setiap warga negara, demikian pula bagi warga kabupaten Jember. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan ini termasuk dalam daftar prioritas sebagaimana SE/10/M.PAN/7/2005 tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik. Terdapat 11 sektor pelayanan beserta jenis pelayanan yang telah tertera pada setiap sektor pelayanan. Sektor prioritas pelayanan publik

tersebut perlu mendapatkan perhatian guna meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini lebih menfokuskan diri pada sektor administrasi kependudukan, yang mencakup 6 jenis pelayanan yakni pelayanan KTP, Akta Kelahiran, Catatan Sipil, Akta Kematian, Akta Nikah/Cerai, dan Kartu Keluarga.

Dari keenam jenis layanan sektor administrasi kependudukan penulis memilih meneliti kinerja pelayanan pembuatan akta kelahiran, hal ini dikarenakan masih banyak penduduk di Indonesia dan juga di kabupaten Jember yang belum memiliki akta kelahiran.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan SK MENPAN No. 63/kep/M.PAN/7/2003 adalah:

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Surat keputusan tersebut mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Moenir (1995:26) “pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan publik seharusnya memiliki kualitas pelayanan yang baik, karena berhubungan dengan banyak masyarakat dan memperoleh kepuasan konsumen. Lewis dan Booms (1990) (yang dikutip oleh Tjiptono, 2008:85) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Menurut Parasuraman, et al (1985) (sebagaimana dikutip oleh Tjiptono, 2008:85) bahwa “faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)”. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau

buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan instansi dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten”.

Kepuasan pelanggan menurut pakar diartikan berbeda-beda. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (dalam Nasution, 2004:104) adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Sedangkan menurut Day (dalam Nasution, 2004:104) menyatakan, bahwa “kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskoransi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Nasution (2004:106) juga menandakan bahwa “kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja (hasil yang dirasakan), karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Pengukuran tersebut menggunakan model pengukuran Parasuraman yaitu *ServQual*.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini berusaha memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemohon akta kelahiran Kabupaten Jember pada bulan Februari sampai April 2013 yaitu sebanyak 6.725 pemohon lalu kemudian peneliti mengambil rata-rata jumlah pemohon tiap bulan yang diperoleh sebesar 2.242 pemohon. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, Sevilla (1994) sebagaimana yang dikutip oleh Umar (2004:107) dengan rumus $n = N : (1 + Ne^2)$. Berdasarkan rumus tersebut lalu diperoleh sampel sebesar 96 responden. Responden tersebut terdiri dari 96 pemohon akta kelahiran dengan kategori umum. Responden tersebut dipilih dengan tehnik *incidental sampling*. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *ServQual*, yang digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Hasil Penelitian

1. Bukti langsung (*Tangibles*)

Kualitas dimensi bukti langsung, dihitung dengan cara mengurangi total persepsi pada dimensi bukti langsung dengan total skor harapan. Hasil dari perhitungan *ServQual* pada dimensi bukti langsung memperoleh skor

-2,3 yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi bukti langsung tidak baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kualitas dimensi keandalan, dihitung dengan cara mengurangi total persepsi pada dimensi keandalan dengan total skor harapan. Dari hasil perhitungan *ServQual* pada dimensi keandalan memperoleh skor -1,4 yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi keandalan tidak baik.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas dimensi daya tanggap, dihitung dengan cara mengurangi total persepsi pada dimensi daya tanggap dengan total skor harapan. Dari hasil perhitungan *ServQual* pada dimensi daya tanggap memperoleh skor nol (0) yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kualitas dimensi jaminan, dihitung dengan cara mengurangi total persepsi pada dimensi jaminan dengan total skor harapan. Dari hasil perhitungan *ServQual* pada dimensi jaminan memperoleh skor nol (0) yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi jaminan baik.

5. Empati (*Empaty*)

Kualitas dimensi empati, dihitung dengan cara mengurangi total persepsi pada dimensi empati dengan total skor harapan. Dari hasil perhitungan *ServQual* pada dimensi empati memperoleh skor -1,9 yang artinya kualitas pelayanan pada dimensi empati tidak baik.

Pembahasan

Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu (-1,1), dengan skor rata-rata untuk persepsi 3,4 dan skor harapan 4,5. Ini diperoleh dari rata-rata hasil dimensi bukti langsung (-2,3), dimensi keandalan (-1,4), dimensi daya tanggap (0), dimensi jaminan (0), dan dimensi empati (-1,9). Nilai *ServQual* sebesar (-1,1) tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember masuk dalam kategori tidak baik.

Penerapan *ServQual* dalam menghitung kualitas dimensi bukti langsung pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dilakukan dengan jalan mengurangi total skor persepsi dengan total skor harapan. Total skor persepsi untuk dimensi bukti langsung adalah (2,3) sedangkan total skor harapan adalah (4,6). Dengan demikian, nilai *ServQual* untuk dimensi bukti langsung adalah (2,3) dikurangi (4,5) yang hasilnya sama dengan (-2,3). Ini berarti pada dimensi bukti langsung, kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah negatif atau tidak baik. Total skor persepsi untuk dimensi keandalan adalah (3,1) sedangkan total skor harapan adalah (4,5). Dengan demikian, nilai *ServQual* untuk dimensi keandalan adalah (3,1) dikurangi (4,5) yang hasilnya sama dengan (-1,4). Ini berarti pada dimensi keandalan, kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah negatif atau tidak baik. Total skor persepsi untuk dimensi daya tanggap adalah (4,5) sedangkan total skor harapan adalah (4,5). Dengan demikian, nilai *ServQual* untuk dimensi daya tanggap adalah (4,5) dikurangi (4,5) yang hasilnya sama dengan (0). Ini berarti pada dimensi daya tanggap, kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah nol (0) atau baik. Total skor persepsi untuk dimensi jaminan adalah (4,5) sedangkan total skor harapan adalah (4,5). Dengan demikian, nilai *ServQual* untuk dimensi jaminan adalah (4,5) dikurangi (4,5) yang hasilnya sama dengan (0). Ini berarti pada dimensi jaminan, kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah nol (0) atau baik. Total skor persepsi untuk dimensi empati adalah (2,6) sedangkan total skor harapan adalah (4,5). Dengan demikian, nilai *ServQual* untuk dimensi empati adalah (2,6) dikurangi (4,6) yang hasilnya sama dengan (-1,9). Ini berarti pada dimensi empati, kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah negatif atau tidak baik.

Kesimpulan dan Saran

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan analisis *ServQual* menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Dimensi bukti langsung : tidak baik
(*ServQual* = -2,3)
2. Dimensi keandalan : tidak baik
(*ServQual* = -1,4)
3. Dimensi daya tanggap : baik
(*ServQual* = 0)
4. Dimensi jaminan : baik
(*ServQual* = 0)
5. Dimensi empati : tidak baik
(*ServQual* = -1,9)

Berdasarkan kelima dimensi pelayanan tersebut, nilai *ServQual* yang diperoleh yaitu negatif yang artinya kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tidak baik. Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu -1,1 dengan hasil skor rata-rata untuk persepsi 3,4 dan skor harapan 4,5.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu membenahi dan memperluas ruang tunggu bagi pemohon akta kelahiran dan meningkatkan kenyamanan di tempat pelayanan.
2. Memperbaharui dan menyediakan fasilitas (seperti mesin fotocopy) yang bisa menunjang pelayanan

pembuatan akta kelahiran agar pelayanan bisa berjalan dengan optimal.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan dari segi ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan bagi pemohon akta kelahiran

Ucapan Terima Kasih

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember ;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember ;
3. Ibu Dr. Anastasia M, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember ;
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa ;
5. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini ;
6. Bapak Suji, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan sumbangan ilmu, waktu, bimbingan, pikiran, dukungan, saran, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa.

Daftar Pustaka

- [1] Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [2] Arikunto, Prof. Dr. Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [4] Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- [5] Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, konsep teori dan issu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- [6] Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [7] Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [9] Nasution, M.N. 2004. *Manajemen jasa terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- [10] _____. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [11] Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik (Teori Dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT Refika Aditamma.
- [12] Singarimbun, Masri dan Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- [13] Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- [14] Syaifi, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [15] Thoha, Miftah. 2005. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [16] Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- [17] _____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia publishing.
- [18] _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- [19] Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.
- [20] _____. 2010. *Kabupaten Jember Dalam Angka, Jember In Figures*. Jember: Badan Statistik Kabupaten Jember.
- [21] Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 7 Tahun 2005 tentang *Daftar Prioritas Pelayanan Publik*
- [22] Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- [23] Peraturan Bupati Jember No 2 Tahun 2012 tentang *retribusi pengurusan akta kelahiran*
- [24] Peraturan Daerah Jawa Timur No 4 Tahun 2011 tentang *retribusi pengurusan akta kelahiran*
- [25] Peraturan Presiden No 25 Tahun 2008 tentang *administrasi kependudukan*
- [26] Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*