

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN AKTE KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGGAI**



Oleh :

NOTO KAWULO

Nomor Induk Mahasiswa: 105611102120

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN AKTE KELAHIRAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGGAI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)**



Disusun dan Diajukan Oleh:

NOTO KAWULO

Nomor Induk Mahasiswa: 105611102120

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PENERIMAAN TIM

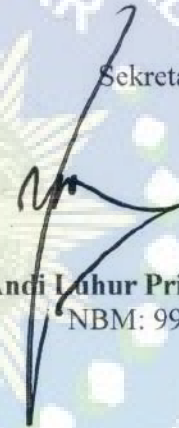
Telah diterima oleh Tim Penguji skripsi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0241/FSP/A.4-II/II/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari selasa 27 Februari tahun 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730 727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP, M.Si
NBM: 992 797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si
2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si
3. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si
4. Wardah, S.Sos., M.A


()
()
()

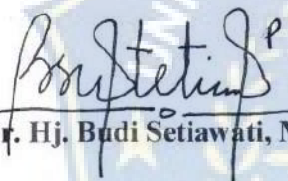
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

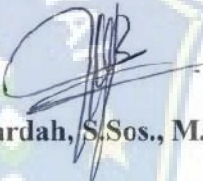
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Banggai
Nama Mahasiswa : Noto Kawulo
Nomor Induk Mahasiswa : 105611102120
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si


Wardah, S.Sos., M.A

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

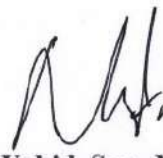
Ketua Program Studi Ilmu

Politik Unismuh Makassar

Administrasi Negara


Dr. Ihyani Malik, S.Sos., Msi

NBM: 730 727


Dr. Nur Wahid, Sos., M.Si

NBM: 991 742

HALAMAN PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Noto Kawulo
Nomor Induk Mahasiswa : 105611102120
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 15 Februari 2024
Yang Menyatakan

Noto Kawulo

ABSTRAK

Noto Kawulo 2024, Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai (dibimbing oleh Budi Setiawati dan Wardah)

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas erat kaitannya dengan upaya untuk mewujudkan *good governance* (tata pemerintahan yang baik). Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai. Tipe yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan fenomenologi dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan pembagian kuesioner dan observasi. Adapun Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui atau menggambarkan realita dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai mendapat skor 4,22 dengan persentase 84,23%, sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Sangat Berkualitas. Dengan ini pentingnya kemudian mempertahankan kualitas layanan yang telah dicapai dan lebih ditingkatkan lagi dengan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Selain itu, perlunya penguatan regulasi untuk mencegah terjadinya praktek atau hal-hal negatif yang ada dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai”. Yang merupakan salah satu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada jenjang perkuliahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya semangat, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Iwayan Suparta dan Ibunda Rasma dengan penuh keikhlasan dan kesabaran membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan penulis dalam situasi dan kondisi apapun serta selalu memberikan dukungan tak terhingga.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan luar biasa bagi penulis untuk menimba ilmu di kampus ini.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL), Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si sebagai pembimbing pertama dan Ibu Wardah, S.Sos., M.A sebagai pembimbing kedua, yang telah dengan penuh membimbing dan membantu dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mendidik dalam proses belajar penulis.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu, memberikan semangat serta doanya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi “Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai” ini penulis susun masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa yang akan mendatang.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN HASIL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep Dan Teori	12
C. Kerangka Pikir	27
D. Definisi Oprasional	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Lokasi	31
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	31
C. Populasi Dan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	34

F. Teknik Pengabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian	46
C. Pembahasan.....	88
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	107



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Jawaban Responden	29
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	38
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	39
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kemoderenan Peralatan.....	40
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Mengenai Daya Tarik Fasilitas	41
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kerapian Pegawai.....	42
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Fasilitas	43
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Papan/ Pamphlet Informasi	44
Tabel 4.9	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik.....	46
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Janji Waktu Untuk Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	47
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Keluhan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	48
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	49
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Waktu Yang Sudah Dijanjikan	50
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Respon Petugas Mengenai Komplain Terhadap Kesalahan Dalam Pencatatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	51
Tabel 4.15	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keandalan.....	52

Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai pemberitahuan Petugas Tentang Pelayanan Yang Akan Diberikan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	53
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Kesedian Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memberikan Bantuan	54
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memberikan Pelayanan	55
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Tidak Pernah Merasa Sibuk Dalam Memberikan Pelayanan	56
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Dan Persyaratan Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memberikan Pelayanan	57
Tabel 4.21	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap	58
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Diri Petugas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Saat Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.....	59
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Perasaan Aman Masyarakat Saat Menerima Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.....	60
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Sopan Santun Petugas Dalam Memberikan Pelayan Pembuatankta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	61
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Menjawab Pertanyaan Yang Diberikan Masyarakat.....	62

Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memberikan Pelayanan.....	63
Tabel 4.27	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Jaminan (<i>Asurance</i>).....	64
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memberikan Pelayanan.....	65
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Bagi Semua Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	66
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Kesan Dan Perasaan Masyarakat Setelah Menerima Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	67
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memahami Kebutuhan Yang Diinginkan Masyarakat.....	68
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Terhadap Respon Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memberikan Pelayanan.....	70
Tabel 4.33	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Empati	71
Tabel 4.34	Rata-Rata Presentase Dari Kelima Variabel.....	72
Tabel 4.35	Rata-Rata Skor Dari Kelima Variabel	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Banggai.....	31



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas erat kaitannya dengan upaya untuk mewujudkan *good governance* (tata pemerintahan yang baik). Oleh karena itu, pemerintah harus menjadi suatu organisasi yang bertujuan mengelola dan melaksanakan tujuan negara untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara, termasuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Sesuai dengan yang melatar belakangi dibuatnya UUD 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

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

Para pemberi pelayanan tidak hanya perlu memberikan layanan standar tetapi di zaman sekarang ini, pengutamaan keunggulan layanan diperlukan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menciptakan pelayanan yang baik maka instansi yang bersangkutan harus mampu memberikan gambaran kualitas

pelayanan kepada pegawainya dengan cara memberikan arahan, meminta membaca instruksi dan memberikan pelatihan kepada mereka untuk meningkatkan kualitas dari para pegawai itu sendiri (Mohi & Mahmud, 2018).

Di negara-negara berkembang kita dapat melihat bahwa kualitas pelayanan publik sering menjadi permasalahan, karena di negara-negara berkembang, kebutuhan akan pelayanan seringkali jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya, sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang memuaskan baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas itu sendiri.

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

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

Kualitas pelayanan publik menurut (Hamid, 2011) adalah tingkat pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yang sesuai ataupun melebihi persepsi, tuntutan, keinginan dan harapan masyarakat.

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

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

Menurut Zithaml, Parasuraman, Berry terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu (Semil, 2018:84):

- 1) *Tangible* (bukti fisik) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana fisik perkantoran seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan ruang informasi.
- 2) *Realibility* (keandalan), kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan.
- 3) *Resvonsiveness* (daya tanggap) yaitu kesanggupan membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan akurat, serta memenuhi harapan konsumen.
- 4) *Asurance* (jaminan) yaitu kemampuan, keramahan serta sopan santun pegawai untuk meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Emphaty* (empati) yaitu sikap tegas dan penuh perhatian pegawai terhadap konsumen.

Hasil riset yang dilakukan oleh Ombudsman pada akhir tahun 2019 yang lalu, menunjukkan sebuah fakta bahwa mayoritas instansi pelayanan publik yang berada di Indonesia mendapatkan kartu merah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Kabupaten Banggai sempat masuk zona hijau berdasarkan hasil *survey* tahun 2019. Namun pada tahun 2021, justru hasilnya menurun. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Tengah Sofyan Farid Lembah menyatakan, “Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banggai masih belum optimal. Ada dua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menyebabkan kualitas pelayanan publik pemerintah kabupaten Banggai menurun dan masuk kartu merah. Kedua OPD tersebut yaitu Dinas Kesehatan dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil”. Hal ini terlihat jelas melalui hasil *survey* kepatuhan kualitas pelayanan publik yang di lakukan oleh Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Tengah.(Zikri, 2022)

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

Banyaknya jenis pelayanan publik, sehingga membuat perlu dilakukannya batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan erat dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan

yang banyak diminati seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Nikah, dan Akta Kelahiran. Kemudian lebih dikhususkan lagi dalam hal pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai. Akta kelahiran ini merupakan berkas yang sangat penting bagi setiap anak karena merupakan simbol yang mencatat akan keberadaannya dan menjamin hak kewarganegaraannya, sedangkan menurut kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil masih banyak anak-anak di Kabupaten Banggai yang belum memiliki Akta kelahiran.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendrik Toda, dkk dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang” dimana penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil dalam pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian sudah cukup baik namun masih kurang efektif dalam pelaksanaannya, dikarenakan saat melayani masyarakat yang bertanya mengenai persyaratan atau prosedur terkadang masih adanya sikap acuh tak-acuh yang diberikan oleh beberapa pegawai serta masih terdapat adanya tindakan nepotisme yang dilakukan sebagian pegawai terhadap masyarakat (Toda & Andayana, 2021).

Adapun masalah yang peneliti temukan dari observasi sementara adalah kualitas pelayanan Akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banggai masih kurang baik dikarenakan masih adanya masyarakat yang mengeluhkan mengenai perilaku dan praktek Nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh beberapa pegawai pelayanan, dimana oknum tersebut lebih mengutamakan keluarga ataupun kerabat yang mereka kenal dalam memberikan

pelayanan pembuatan akta kelahiran, seperti yang dikatakan oleh salah satu warga yang saya wawancarai tentang layanan pengurusan akta kelahiran. “cepat prosesnya kalau ada ngana pe keluarga di dalam, biar nga te datang ka sini bisa juga jadi, tapi kalau saya paia tidak ada yang di kanal di sini pe lama dpe proses”

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut kedalam penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

D. Manfaat Penelitian

1. Praktis

Manfaat dari segi teoritis adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara, dan juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan Akta Kelahiran khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

2. Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan pembuatan akta kelahiran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pembandingan dan referensi untuk melakukan penelitian ini yang tentunya berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

1. (Bahari & Lodan, 2023) Kualitas Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deksriptif kualitatif, Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dari indikator reliability, pelayanan pembuatan akta lahir telah diberikan sesuai dengan seluruh informasi yang didapatkan oleh masyarakat di awal. Indikator tangibles, beberapa sarana prasarana masih belum mencukupi. Indikator responsiviness, pelayanan pembuatan akta lahir yang diberikan memiliki kecepatan yang baik. Indikator assurance, pegawai berperilaku baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir. Indikator emphaty, upaya mencari tahu apa saja aspirasi dan harapan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta lahir telah di lakukan.

Adapun yang menjadi perbedaan dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang di teliti penulis yaitu pada kajian teori Dimana penelitian

sebelumnya menggunakan teori dari Fitzsimmon sedangkan penulis menggunakan teori dari Parasuraman dan lokasi penelitian ini berada di Batam sedangkan lokasi penelitian penulis berada di Kabupaten Banggai.

2. (Nababan, 2022) Kualitas Pelayanan Akte kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara.

Metode yang digunakan adalah Kualitatif Deskriptif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara sudah cukup baik namun dalam indikator reliability pegawai masih kurang teliti dalam hal mengetik nama anak dalam akta kelahiran.

Adapun yang menjadi perbedaan dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang diteliti penulis yaitu Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif sedangkan saya menggunakan Kuantitatif dan lokasi penelitian ini berada di Tapanuli utara sedangkan lokasi penelitian penulis berada di Kabupaten Banggai.

3. (Ikhsanto, 2020) Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deksrptif kuantitatif, Hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan se-Kota Salatiga menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan publik memperoleh angka indeks sebesar 81,37%. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang merupakan pengunjung kecamatan di Kota Salatiga pandangan yang sedang mengenai kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya kualitas pelayanan kecamatan se-Kota Salatiga.

Adapun yang menjadi perbedaan dari penelitian sebelumnya dan penelitian yang diteliti penulis yaitu Fokus penelitian ini Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan sedangkan saya Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran dan lokasi di kota Salatiga sedangkan lokasi penelitian penulis berada di Kabupaten Banggai.

B. Konsep Dan Teori

1. Pengertian Kualitas

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

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

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

Berdasarkan defenisi kualitas yang dikatakan oleh para ahli diatas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan terus ditingkatkan.

2. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sedangkan arti melayani adalah mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan seseorang.

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

Sedangkan pelayanan publik berdasarkan UU No. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk sehubungan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu istilah yang dapat digunakan untuk menyebut pelayanan yang diberikan oleh suatu pemerintah kepada warga negaranya (*citizen*), baik secara langsung melalui sektor publik maupun didanai melalui layanan sektor swasta, Semil Dalam (Akbar, 2021).

Adapun pelayanan publik menurut Lewis dan Gilman adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik diselenggarakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Hayat, 2017).

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

Jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kep.MENPAN No 63/2003 tentang Pedoman Umum dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang membuat dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti sertifikat kompetensi, status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan suatu barang dan lain-lain. Dokumen-dokumen tersebut antara lain Akte Kelahiran, Akta Pernikahan, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Buku kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai jenis barang yang dapat dimanfaatkan masyarakat seperti penyediaan listrik, jaringan telepon, air bersih dan lain-lain.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang dapat menciptakan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, pos dan sebagainya.

3. Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan yang kemudian dapat memenuhi harapan pelanggan dengan cara membandingkan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan

merupakan patokan ukuran terkait sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan (Guspul & Ahmad, 2018).

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

Kualitas pelayanan publik menurut (Hamid, 2011) merupakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang memenuhi atau melampaui persepsi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat.

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

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah derajat baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipenuhi atau melampaui standar peraturan dan terus melakukan perbaikan hingga dapat memenuhi harapan masyarakat.

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

Tercapainya pelayanan publik yang memuaskan sangat erat kaitannya dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik) (Akbar, 2021). Sependapat dengan Hayat yang berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting tata kelola pemerintahan dan menjadi dasar terciptanya pemerintahan yang baik (Hayat, 2017).

Selain itu untuk mengukur pemerintahan yang baik maka dapat dilihat terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Mokaron dan Laksana (2018) masalah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pejabat pemerintah merupakan suatu hal yang penting, karena variabel ini sering dijadikan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan tugas – tugas pokok Pemerintah.

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai dengan menerapkan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan (Hayat, 2019:27).

Untuk itu, pemerintah telah melakukan banyak upaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, termasuk dengan menerbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana didalamnya mengatur mengenai cara pemberian pelayanan yang baik. Dimana pasal 30 menyebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya untuk membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang

transparan, adil, dan akuntabel. Bahkan pada pasal 24 poin 3, menyusun standar pelayanan penyelenggara dapat melibatkan masyarakat atau pihak terkait.

Dari berbagai upaya yang dilakukan pemerintah, pemerintah belum bisa memberikan pelayanan secara maksimal, karena permasalahan pelayanan bukan hanya pada sistem atau regulasi yang sudah ada namun juga belum terlaksana implementasinya dengan optimal, dimana rasa kesadaran para birokrat terhadap pemberian layanan masih sangat rendah. Sebagaimana diungkapkan Kumorotomo dalam (Semil, 2018) permasalahan yang dihadapi negara-negara berkembang dalam pemberian layanan adalah kesadaran para birokrat dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Sedangkan menurut Supriadi dalam (Semil, 2018), selain monopoli pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, faktor lain yang mempengaruhi rendahnya pelayanan publik antara lain:

- 1) Keraguan akan peran, hal ini dikarenakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) tidak mempunyai keterampilan yang cukup.
- 2) Ketidaksesuaian pekerjaan pegawai, sering terlihat pada organisasi pemerintahan, yaitu ketidaksesuaian antara kemampuan pegawai dengan pekerjaan yang harus diselesaikan. Akibatnya, mereka tidak dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai harapan.
- 3) Ketidaksesuaian teknologi yang digunakan. Kurangnya peralatan dan teknologi yang digunakan akan mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan.

- 4) Sistem pengawasan yang salah, dimana tidak ada sistem evaluasi dan penghargaan instansi pemerintah. Organisasi cenderung melihat kinerja pegawai melalui hasil kerja mereka, dimana hasil sistem pengendalian seringkali tidak selaras dengan tujuan pelayanan tetapi didasarkan pada tujuan organisasi lainnya.
- 5) Kurangnya pengawasan yang dirasakan, masalah ini muncul karena ketidakmampuan pegawai untuk menyelesaikan masalah yang timbul selama pemberian layanan karena kurangnya wewenang mereka dan oleh karena itu ketidakmampuan mereka untuk memperbaikinya.
- 6) Kurangnya kerja sama tim, kurangnya kerjasama antara bawahan dan pimpinan organisasi untuk memberikan pelayanan dapat berdampak negatif terhadap kinerja yang dicapai.

Untuk menunjang keberhasilan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan suatu tata cara pengelolaan pelayanan yang disebut dengan istilah manajemen pelayanan. Manajemen yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan pengelolaan prosedur, kelembagaan, sumber daya dan pemangku kepentingan, hal ini sejalan dengan pandangan Lovelock yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan terdiri dari empat fungsi penting, yaitu (Sufianti, 2007):

- 1) Memahami persepsi masyarakat yang terus berubah terhadap nilai dan kualitas suatu layanan atau produk
- 2) Memahami kapasitas sumber daya untuk menjamin pengelolaan layanan
- 3) Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan sehingga berkualitas dan nilai yang diinginkan masyarakat dapat tercapai

- 4) Memahami fungsi lembaga pelayanan untuk mencapai kualitas dan nilai jasa/produk serta memenuhi kebutuhan setiap pemangku kepentingan.

4. Konsep Kualitas Pelayanan

Untuk mencapai pelayanan yang baik menurut Sinambella dkk dalam (Akbar, 2021) diperlukan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang mudah, terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukannya serta diberikan secara lengkap dan jelas.
- 2) Akuntabilitas, adalah suatu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan menurut aturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi kapasitas pemberi dan penerima layanan dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, adalah layanan yang tidak membeda-bedakan dalam aspek apapun termasuk status sosial, ras, suku, agama, kelompok status sosial, dll.
- 6) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, merupakan layanan yang mengedepankan aspek keadilan antara penyedia layanan dan penerima layanan.

Menurut (Makarom, Zaenal & Laksana, 2015) Standar pelayanan publik adalah standar yang ditetapkan oleh penyedia layanan publik dan harus dipatuhi

oleh pemberi dan/atau penerima layanan, paling sedikit mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penyedia layanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
 - 2) Waktu penyelesaian pelayanan ditentukan sejak permohonan diajukan sampai dengan selesainya pelayanan, termasuk pengaduan.
 - 3) Biaya pelayanan, termasuk rincian harga yang ditentukan selama proses pemberian layanan.
 - 4) Produk pelayanan adalah hasil layanan yang diterima menurut aturan ataupun ketentuan yang telah ditentukan.
 - 5) Sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - 6) Kompetensi penyedia layanan harus ditentukan secara tepat berdasarkan keahlian, pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- Sedangkan standar pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Hayat, 2017) mencakup antara lain:

- 1) Standar waktu penyelesaian, hal ini diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal pada saat penerimaan pelayanan. Standar waktu pelayanan akan mendatangkan kemudahan dan kenyamanan bagi penerima pelayanan.
- 2) Standar biaya, hal ini menjadi dasar acuan masyarakat dalam menerima pelayanan.
- 3) Standar persyaratan dan prosedur, persyaratan pelayanan menjadi penentu diberikannya pelayanan. Jika sudah lengkap dan memenuhi syarat,

prosedurnya dijalankan dengan baik dan sesuai aturan, maka penerimaan pelayanan akan lebih mudah.

- 4) Dasar hukum pelayanan, masyarakat yang memahami dasar hukum pelayanan akan lebih tertib dan patuh dalam menerima pelayanan.

Asas pelayanan publik berdasarkan Kep.Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang mudah, terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukannya serta diberikan secara lengkap dan jelas.
- 2) Akuntabilitas, adalah suatu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan menurut aturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi kapasitas pemberi dan penerima layanan dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, adalah layanan yang tidak membeda-bedakan dalam aspek apapun termasuk status sosial, ras, suku, agama, kelompok status sosial, dll.
- 6) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, merupakan layanan yang mengedepankan aspek keadilan antara penyedia layanan dan penerima layanan.

Berbicara tentang kualitas pelayanan maka kita membahas mengenai ukuran untuk menentukan apakah layanan tersebut baik atau buruk. Oleh karena itu, untuk mengetahui kualitas suatu pelayanan diperlukan indikator-indikator yang dapat menentukan baik atau buruknya suatu pelayanan. Menurut Peraturan MEPAN RB No.17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, prinsip-prinsip yang digunakan untuk menyusun indikator pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- 1) Keadilan (*Fairness*) yaitu kondisi dimana kebijakan serta pemberian pelayanan publik menjamin persamaan hak dan perlakuan yang sama terhadap semua orang (tanpa diskriminasi) dalam hal status sosial, agama, ras atau identitas gender, namun dapat memberikan perlakuan khusus kepada kelompok rentan yang mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang serta menjamin kepastian hukum.
- 2) Partisipasi (*participation*) yaitu peran serta masyarakat dalam pembuatan perencanaan, pengembangan kebijakan, pelaksanaan dan pemantauan (monitoring) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk partisipasi dalam penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
- 3) Akuntabilitas (*accountability*) yaitu kondisi dimana instansi, organisasi dan pejabat pelayanan publik dapat mempertanggungjawabkan tindakannya serta responsive terhadap publik.
- 4) Transparansi (*transparency*) yaitu kondisi dimana kebijakan yang dibuat oleh pejabat pelayanan publik dan proses pelayanan yang terbuka kepada publik sehingga masyarakat dapat memberikan informasi, memantau dan

mengevaluasi dan merupakan kondisi dimana semua orang dapat mengakses informasi publik. Dengan demikian masyarakat sebagai pengguna layanan dapat lebih memahami hak dan tanggung jawabnya.

- 5) Berdayaguna (*useful*) yaitu keadaan dimana kebijakan dan program pelayanan publik mengutamakan kepentingan masyarakat, menggunakan sumber daya manusia dan keuangan serta waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta mencapai tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).
- 6) Aksesibilitas (*accessibility*) yaitu kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik bersifat mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit-belit), murah dan sesuai dengan keterjangkauan seluruh lapisan masyarakat, baik dari segi kelas sosial ekonomi maupun wilayah.

Menurut Zeithaml dalam (Mokarom & Laksana, 2018:109) mengemukakan sepuluh dimensi yang wajib diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas suatu pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
- 2) *Reliable* yaitu kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* yaitu kemampuan dalam membantu konsumen dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Competence* yaitu tuntutan yang dimilikinya serta ilmu dan keterampilan aparaturnya yang baik dalam memberikan pelayanan.

- 5) *Courtesy* yaitu tindakan atau perilaku ramah, bersahabat, peka terhadap keinginan masyarakat dan mau menjalin kontak langsung atau hubungan secara pribadi.
- 6) *Credibility* yaitu sikap jujur yang bertujuan untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security* yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai jenis bahaya dan resiko.
- 8) *Acces* yaitu kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication* yaitu kemauan pemberi pelayanan dalam mendengarkan suara dan keinginan atau aspirasi masyarakat, serta kesediaan untuk memberikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer* atau melakukan segala upaya untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Carlson dan Schwarz untuk mengukur kinerja pelayanan publik dapat dilihat sebagai berikut (Semil, 2018:90):

- 1) *Comvenience* (kenyamanan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan pemerintah dapat mudah diperoleh dan didapat oleh masyarakat.
- 2) *Security* (keamanan), yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang diberikan membuat masyarakat merasa aman dan percaya saat menerima pelayanan.
- 3) *Realibility* (keandalan), ukuran menilai sejauh mana tingkat pelayanan disediakan secara akurat dan tepat waktu.

- 4) *Personal attention* (perhatian terhadap orang), yaitu ukuran dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sama dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.
- 5) *Problem solving aproaach* (pendekatan pemecahan masalah/ metode penanganan pengaduan).
- 6) *Fairnes* (keadilan), yaitu tingkat dimana masyarakat dapat percaya bahwa pelayanan pemerintah yang diberikan sama untuk semua orang.
- 7) *Fiscal responsibility* (tanggungjawab keuangan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat dapat percaya bahwa pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan sebagaimana mestinya dan menggunakan anggaran secara bertanggungjawab.
- 8) *Citizen influence* (pengaruh masyarakat), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa mereka dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diterima dari pemerintah daerah.

Menurut Zithaml, Parasuraman, Berry ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: (Semil, 2018)

- 1) *Tangbles* (bukti fisik) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana fisik perkantoran seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan ruang informasi.
- 2) *Realibility* (keandalan), kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan.
- 3) *Resvonsiveness* (daya tanggap) yaitu kesanggupan membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan akurat, serta memenuhi harapan konsumen.

- 4) *Asurance* (jaminan) yaitu kemampuan, keramahan serta sopan santun pegawai untuk meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Emphaty* (empati) yaitu sikap tegas dan penuh perhatian pegawai terhadap konsumen.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Akta kelahiran, penelitian ini akan dianalisis berdasarkan indicator-indikator yang dikemukakan oleh Zithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikenal dengan teori Servqual (Semil 2018:84-85) yaitu: Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empaty*).

Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada Gambar:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Definisi Oprasional

Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayana Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai. Dimana kualitas pelayanan Akte kelahiran dikatakan Sangat baik jika memenuhi lima indikator yang dikemukakan oleh Zithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Semil 2018:84-85) yaitu: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap

(*responsiveness*) Jaminan (*assurance*), Empati (*Empaty*). Untuk lebih jelasnya, dibawah ini di jelaskan mengenai ke lima indikator tersebut :

1) Bukti fisik (*Tangible*);

Pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dikatakan baik apabila memiliki fasilitas seperti kantor yang bersih, peralatan penunjang pelayanan yang lengkap seperti tempat duduk, meja, alat tulis- menulis, alat pengeras suara untuk memberikan informasi pada masyarakat.

2) Keandalan (*Reliability*);

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai harus memiliki kemampuan dan keandalan dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran sesuai prosedur.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai harus memiliki kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat tanpa membeda- bedakan suku, ras, agama.

4) Jaminan (*assurance*),

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus memberikan jaminan bahwa pegawainya dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik- baiknya sehingga masyarakat dapat memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan dalam pembuatan akta kekahiran.

5) Empati (*empathy*),

Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Harus Memiliki Sikap tegas dan penuh perhatian terhadap konsumen dalam memberikan pelayanan pembuatan akte kelahiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu pada penelitian ini dilakukan selama 1 (satu) bulan. Adapun lokasi penelitian ini yaitu bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

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

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif yang dimaksud untuk memberikan gambaran dengan jelas mengenai masalah-

masalah yang akan diteliti, menginterpretasikan dan menjelaskan data secara sistematis.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

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

2. Sampel

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

$$n = \frac{N}{(N.d^2 + 1)}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel

N= jumlah populasi

d= tarap kesalahan

$$n = \frac{223}{223.0,10^2 + 1}$$

$$\frac{223}{223.0,01 + 1}$$

$$\frac{223}{2,23 + 1}$$

$$\frac{223}{3,23} = 69,04$$

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

Teknik penentuan pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel pada populasi dilakukan secara acak/*random* tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu (Sugiono, 2014).

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipilih yaitu dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist*, guna membantu responden di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda check (√) pada tempat yang telah disediakan.

Peneliti membuat sebuah kuesioner, untuk mendapatkan data terkait kualitas pelayanan Akta Kelahiran. Kuesioner tersebut peneliti berikan kepada responden yang berada di kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Banggai.

Kuesioner tersebut dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk

mengukur sikap, pendapat, dan pandangan responden di kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Banggai terkait kualitas pelayanan Akte Kelahiran.

Ada 4 (empat) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Baik (SB): diberi skor 5
2. Jawaban Baik (B): diberi skor 4
3. Jawaban Cukup Baik (CB): 3
3. Jawaban Tidak Baik (TB): diberi skor 2
4. Jawaban Sangat Tidak Baik (STB): diberi skor 1

E. Teknik Analisis Data

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

Teknik analisis statistik deskriptif yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa tabel, perhitungan modus, median dan mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan lalu diterjemahkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel

Tabel 3.1 Kriteria Jawaban Responden

No	Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
1	81% -100%	Sangat Berkualitas
2	61% - < 80%	Berkualitas
3	41% - < 60%	Cukup Berkualitas
4	21% - < 40%	Kurang Berkualitas
5	0% - <20%	Tidak Berkualitas

F. Teknik Pengabsahan Data

Satu cara sangat penting dan sederhana dalam menguji keabsahan hasil penelitian yaitu dengan melakukan triangulasi. Teknik pengumpulan data triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan dari berbagai cara pengumpulan data atau sumber data yang sudah ada.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber melibatkan perbandingan dengan memeriksa secara cermat keabsahan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Misalnya

membandingkan hasil dari kuesioner dengan observasi, membandingkan yang dikatakan secara umum dengan yang dilakukan secara pribadi, membandingkan hasil kuesioner dengan dokumen yang ada.

2) Triangulasi Teknik

Cara melihat data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Dalam konteks ini, data yang diperoleh dari hasil kuesioner, lalu dikroscek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan ketiga teknik pengujian kredibilitas data yang diperoleh menghasilkan informasi yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data untuk dapat membuktikan data mana yang kredibel.

3) Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas data maka pengumpul data dengan teknik kuesioner dilakukan pada pagi hari saat narasumber masih segar dan belum banyak memperoleh masalah sehingga dengan data yang diperoleh bisa akurat sehingga kredibel. Dalam rangka pengujian kredibilitas data, maka peneliti akan melakukan observasi atau pengamatan langsung. Dan apabila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka akan dilakukan secara berulang-ulang hingga ditemukan kepastian datanya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis dan Batas Wilayah



Gambar 4.1
Peta Administrasi Kabupaten Banggai
Sumber: Peta Tematik Indonesia

Kabupaten Banggai merupakan salah satu daerah otonom dan masuk dalam wilayah Provinsi Sulawesi Tengah yang beribukota di Luwuk dan terletak pada titik koordinat antara 122⁰23' dan 124⁰20' Bujur Timur, serta 0⁰30' dan 2⁰20' Lintang Selatan, memiliki Luas wilayah daratan ± 9.672,70 Km² atau sekitar 14,22

% dari luas Provinsi Sulawesi Tengah dan luas laut \pm 20.309,68 Km² dengan garis pantai sepanjang 613,25 km. Wilayah Kabupaten Banggai berbatasan dengan:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Teluk Tomini
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Maluku dan Kabupaten Banggai Kepulauan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Peling dan Kabupaten Banggai Kepulauan
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tojo Una-una dan Kabupaten Morowali Utara

Secara administratif wilayah Kabupaten Banggai terbagi atas 23 kecamatan, 291 desa serta 46 kelurahan. Daerah Kabupaten Banggai resmi berdiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 (Lembaran Negara RI Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 1822) tanggal 1 April 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi, selanjutnya dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 1999 (Lembaran Negara RI Nomor 179, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3900), tentang Pembentukan Kabupaten Buol, Kabupaten Morowali, dan Kabupaten Banggai Kepulauan maka secara yuridis wilayah Kabupaten Banggai telah terpisah dengan Kabupaten Banggai Kepulauan.

Wilayah Kabupaten Banggai sebagian besar merupakan pegunungan dan perbukitan serta dataran rendah yang umumnya terdapat di kaki pegunungan dan pesisir. Kondisi topografi Kabupaten Banggai didominasi oleh kawasan

perbukitan dengan kategori kemiringan lereng curam (25-40%) hingga sangat curam (>40%) sebesar $\pm 395.094,96$ Ha atau sekitar ± 40.83 % dari luas wilayah. Sedangkan untuk kemiringan lereng yang termasuk kategori landai – agak curam – curam (15-25%) sebesar $\pm 213,856.75$ Ha atau sekitar 22,10% dari luas wilayah. Kemiringan lereng yang termasuk kategori datar – landai (8-15%) seluas $\pm 167,901.22$ Ha atau sekitar 17,35 % dari luas wilayah. Terakhir, yang termasuk kategori sangat datar (0-8%) seluas $\pm 190,874.07$ Ha atau sekitar 19,72 % dari luas wilayah.

2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam awal sejarahnya dimulai dengan berdirinya Kantor Catatan Sipil pada tahun 1983 sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 54 tahun 1983 yang kemudian setelah berjalannya waktu dan tuntutan beban kerja, maka pada tahun 1998 dan berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 150 tahun 1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Dinas Pendaftaran Penduduk Daerah Tingkat II, Kantor Catatan Sipil berubah bentuk menjadi sebuah dinas yang dinamakan Dinas Pendaftaran Penduduk.

Ditahun 2001 sampai dengan tahun 2005, karena ditetapkannya otonomi daerah maka Dinas Pendaftaran Penduduk berubah namanya kembali menjadi Dinas Kependudukan dan ditahun 2005 sampai dengan 2007 atas berubahnya atas berubahnya peraturan tentang organisasi dan perangkat daerah maka Dinas Kependudukan berubah menjadi sebuah badan yang dinamakan Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana. Akan tetapi, karena

terdapat pemisahan antara administrasi kependudukan dan administrasi keluarga berencana dan urusan wanita yang menjadi sebuah organisasi pemerintah mandiri sehingga pada tahun 2007 sampai dengan saat ini Badan Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana diubah bentuknya menjadi sebuah Dinas yang dinamakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai memiliki Visi yaitu “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Akurat dan Dinamis melalui Pelayanan Prima menuju Penduduk Berkualitas”.

Dalam mencapai visinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai telah menetapkan 4 (empat) misi yang akan menjadi pegangan dalam mengembangkan atau merumuskan langkah selanjutnya meliputi:

1. Meningkatkan Tata Administrasi Kependudukan dan Akta-akta Pencatatan Sipil.

Mewujudkan tertib Tata Administrasi Kependudukan dan Akta-akta Pencatatan Sipil serta mengupayakan peningkatan Sistem Administrasi pengelolaan kearsipan dengan harapan mempermudah memperoleh data Kependudukan dan Akta-akta Pencatatan Sipil yang Valid, Akurat dan Akuntabel.

2. Meningkatkan Kualitas Aparatur dan Pelayanan Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama dengan pelatihan/kursus serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan pemanfaatan teknologi informasi modern serta menyiapkan Sumber Daya Manusia Aparatur yang baik, terampil, mandiri dan berwawasan sehingga mampu menghadapi perubahan serta perkembangan zaman.

3. Meningkatkan Kuantitas dan Kualitas Sarana dan Prasarana kerja guna memenuhi standar pelayanan prima.

Misi ini bertujuan memenuhi ketersediaan sarana dan prasarana kantor baik secara kuantitas maupun kualitas seperti sarana dan prasarana ruang arsip, ruang pegawai dan lainnya. Dengan meningkatkan Sarana dan Prasarana diharapkan akan terwujudnya kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik di Kabupaten Banggai khususnya dalam pelayanan Kependudukan dan Akta-akta Pencatatan Sipil.

4. Meningkatkan Kerjasama dengan pihak yang berwenang dalam sosialisasi produk hukum tentang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Tugas dan Fungsi Capil

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Nomor 5 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Lembaga-lembaga Teknis Daerah Kabupaten Banggai dan Peraturan Bupati Banggai Nomor 26 Tahun 2014 tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Banggai, adapun Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai terdiri dari Kepala Dinas yang membawahi:

1. Sekretaris membawahi 3 (tiga) Kepala Sub Bagian, yakni:
 - a. Sub. Bagian Perencanaan dan Evaluasi
 - b. Sub. Bagian Keuangan dan Aset
 - c. Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membawahi 3 (tiga) kepala Seksi, yakni:
 - a. Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
 - c. Seksi Pendataan Penduduk
3. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membawahi 3 (tiga) kepala Seksi, yakni:
 - a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian.
4. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi 3 (tiga) kepala Seksi, yakni:
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, informasi dan Komunikasi

5. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membawahi 3 (tiga) kepala Seksi, yakni:
 - a. Seksi Kerjasama
 - b. Seksi Pemanfaatan Data & Dokumen Kependudukan
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banggai Nomor 5 Tahun 2008 Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Kabupaten Banggai dan Peraturan Bupati Banggai Nomor 26 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai mempunyai Tugas Pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah asas Otonomi dan Tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun Dinas mempunyai tugas pokok menyelenggarakan kewenangan pemerintah daerah Kabupaten dalam rangka desentralisasi di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) guna mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai adalah:

1. Perumusan Kebijakan Teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Penyusunan Program kegiatan dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
3. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
4. Penyelenggaraan Pencatatan dan Penerbitan Akta Capil
5. Pembinaan, Pengendalian, Perlindungan dan Pemberian Jaminan Kependudukan

6. Penyelenggaraan Komunikasi, Informasi, Edukasi serta Penguatan Jaringan Institusi dan Peran serta Masyarakat
7. Pengelolaan Administrasi Umum meliputi, Ketatatausahaan, Keuangan, Kepegawaian, Perlengkapan dan Peralatan
8. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan Bupati.

5. Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

Jenis-jenis pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4. Akta Kelahiran
5. Akta Kematian
6. Akta Perkawinan
7. Akta Perceraian
8. Akta Pengakuan Anak
9. Akta Pengesahan Anak
10. Pencatatan Pengangkatan Anak
11. Pencatatan Perubahan Nama
12. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
13. Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.

6. Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

Prosedur, persyaratan hingga ketentuan khusus dalam pembuatan Akta Kelahiran adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan meliputi:
 - a. Formulir Keterangan Kelahiran F2-01
 - b. Surat kelahiran dari RS/ RB/ penolong kelahiran;
 - c. Surat keterangan kelahiran dari kelurahan;
 - d. Kutipan Akta Perkawinan/ Surat Nikah orang tua;
 - e. Foto Copy KTP-el orang tua ;
 - f. Foto Copy KTP-el 2 (dua) orang saksi
 - g. Foto Copy KK dimana penduduk akan didaftarkan sebagai anggota keluarga.
2. Ketentuan khusus:
 - a. Apabila anak lahir di luar perkawinan yang sah, maka status anak dicatat dengan status anak seorang ibu, dilengkapi dengan surat pernyataan yang dibuat oleh ibu kandungnya.
 - b. Apabila orang tua sudah meninggal, dilengkapi dengan surat kematian/ akta kematian.
 - c. Bagi anak yang tidak diketahui asal-usulnya, dilengkapi dengan Berita Acara dari Kepolisian. Kutipan akta disimpan di Dinas dan diberikan setelah anak berusia 18 tahun.
 - d. Bagi WNA dilengkapi dengan dokumen imigrasi.

3. Prosedur meliputi:
 - a. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas Dinas;
 - b. Petugas pendaftaran Dinas, meneliti kelengkapan berkas dan menulis dalam agenda pendaftaran;
 - c. Petugas pendaftaran, menyerahkan tanda bukti pendaftaran;
 - d. Petugas Entry, merekam data dengan SIAK, merekam (scanning) berkas persyaratan, dan mencetak draft kutipan akta (dami);
 - e. Kasi Kelahiran, meneliti, membubuhkan paraf pada dami dan menyiapkan blanko kutipan akta;
 - f. Petugas Entry, mencetak blanko kutipan akta;
 - g. Kabid capil, melakukan verifikasi dan membubuhkan paraf pada register dan blanko kutipan akta;
 - h. Kepala dinas, menandatangani register akta dan kutipan akta;
 - i. Petugas pendaftaran, membukukan Kutipan Akta yang sudah jadi untuk diserahkan kepada Pemohon.
 - j. Pemohon, menyerahkan tanda bukti pendaftaran dan menerima kutipan akta.

B. Hasil Penelitian

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

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

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	35	50 %
2.	Perempuan	35	50 %

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa jumlah responden yang peneliti dapatkan untuk mengisi kuesioner sebanyak 70 orang yang terdiri dari 35 orang laki-laki dan 35 orang perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase (%)
1.	15-25	21	30 %
2.	26-35	22	31,5 %
3.	36-45	13	18,5 %
4.	46-50	7	10 %
5.	>55	7	10 %
Total		70	100 %

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner berusia antara 26 hingga 35 tahun yaitu sebanyak 22 orang, urutan kedua berusia 15 hingga 25 tahun sebanyak 21 orang, urutan ketiga berusia 36 hingga 45 tahun sebanyak 13 orang, kemudian berusia 46 hingga 50 sebanyak 7 orang dan terakhir usia 55 keatas sebanyak 7 orang.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Tidak Tamat SD	0	0 %
2.	Tamat SD/SLP/SLA	44	62,9 %
3.	S1	25	35,7 %
4.	S2	1	1,4 %
5.	S3	0	0 %
Total		70	100 %

Kemudian pada tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di atas, responden yang tidak tamat SD terdapat 0 orang, responden yang tamat SD/SLP/SLA terdapat 44 orang, responden yang tamat S1 terdapat 25 orang dan responden yang berpendidikan S2 terdapat 1 orang. Dari data tersebut dapat diketahui sebagian besar responden yang mengisi kuesioner berpendidikan SD/SLP/SMA.

2. Tanggapan responden

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai, peneliti menggunakan lima

dimensi alat ukur yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*). Tanggapan responden terhadap kelima dimensi tersebut dapat dilihat di bawah ini:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

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

- 1) Mengenai kemoderenan peralatan yang digunakan petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Mengenai Kemoderenan Peralatan yang
digunakan dalam Memberikan Pelayanan di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori Penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat baik	5	27	135	38,5 %
2.	Baik	4	42	168	60 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	305	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{305}{70} = 4,35$			

Dari tabel diatas terlihat tanggapan responden terhadap kemoderenan peralatan yang digunakan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai mendapat penilaian sebesar 4,35 yang dapat dikatakan baik. Jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah jawaban baik yaitu sebanyak 42 responden dengan presentase 60%, kemudian jawaban sangat baik menjadi jawaban kedua terbanyak yaitu 27 responden dengan presentase 38,5%, dan jawaban tidak baik menjadi jawaban terendah kedua yang dipilih 1 responden dengan presentase 1,5%, jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik, kemudian mempengaruhi tingginya skor yang diperoleh. Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan peneliti mengenai kemoderenan peralatan yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Banggai sudah cukup baik dan lengkap, dimana sudah terdapat adanya alat komunikasi seperti pengeras suara yang digunakan petugas dalam memanggil masyarakat yang akan diproses, sehingga petugas tidak lagi kesulitan memanggil masyarakat yang sedang menunggu pelayanan, terdapat adanya papan/pamflet sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi yang tersedia. Sehingga dengan terdapat alat yang menunjang tersebut, mempengaruhi banyaknya masyarakat yang memilih baik.

2) Mengenai daya tarik fasilitas

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Mengenai Daya Tarik Fasilitas Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	26	130	37,15 %
2.	Baik	4	42	168	60 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	2	4	2,85 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	302	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{302}{70} = 4,31$			

Dari data diatas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai daya tarik fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai mendapatkan skor 4,31 atau dapat dikategorikan baik, dimana jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden yaitu jawaban baik yang dipilih 42 responden dengan presentase 60%, kemudian jawaban sangat baik menjadi jawaban kedua terbanyak yang

dipilih responden yaitu 26 orang dengan presentase 37,15%, dan jawaban tidak baik menjadi jawaban terendah kedua yang dipilih responden yaitu 2 responden dengan presentase 2,85% sedangkan jawaban Cukup Baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti disebabkan karena daya tarik fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai bisa dikatakan sudah baik dimana ruangan tunggu yang nyaman, tata ruang yang sistematis yang dilengkapi dengan tv yang menampilkan nomor antrian, tempat duduk yang nyaman dan tersusun dengan rapi, tempat bermain anak yang ditujukan untuk orang tua yang menunggu sambil membawa anak, serta kebersihan kantor yang selalu terjaga, yang membuat masyarakat tidak jenuh saat menunggu pelayanan.

3) Mengenai kerapian pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Kerapian Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	27	135	38,5 %
2.	Baik	4	42	168	60 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	305	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{305}{70} = 4,35$			

Dari tabel diatas bisa dilihat tanggapan responden mengenai kerapian pegawai dalam memberikan pelayanan mendapatkan skor 4,35 yang dapat dikategorikan baik. Dari data diatas dapat diketahui jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden yaitu jawaban baik yang dipilih 42 orang dengan presentase 60%, kemudian jawaban kedua terbanyak yang dipilih responden yaitu jawaban sangat baik yang dipilih 27 responden dengan presentase 38,5%, dan jawaban tidak baik menjadi jawaban kedua terendah yang dipilih oleh responden yaitu 1 orang dengan presentase 1,5% sedangkan jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai kerapian pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai memang sudah dapat dikatakan baik dimana para pegawai menggunakan seragam dinas lengkap, sehingga petugas yang memberikan pelayanan dapat terlihat rapi sehingga dari aspek ini menjadi penyebab responden memberikan penilaian yang baik terhadap kerapian pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

4) Mengenai kenyamanan fasilitas

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Fasilitas Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	28	140	40 %
2.	Baik	4	41	164	58,5 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	306	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{306}{70} = 4,37$			

Dari tabel diatas dapat kita lihat skor yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kenyamanan fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai yaitu 4,37 yang dapat dikategorikan baik. Dimana dapat dilihat jawaban baik menjadi jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden yaitu 41 orang dengan presentase 58,5%, dan jawaban sangat baik menjadi jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden yaitu 28 orang dengan presentase 40%, sedangkan jawaban kedua terendah yang dipilih responden yaitu jawaban tidak baik yang dipilih 1 orang dengan presentase 1,5% dan jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik disebabkan karena kenyamanan fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, sudah bisa dikatakan baik dimana ruangan tunggu yang bersih dilengkapi

dengan pendingin udara (ac) yang membuat masyarakat yang menunggu tidak merasah gerah, tempat duduk yang empuk serta tersedianya toilet yang bersih menambah kenyamanan fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

- 5) Mengenai kelengkapan Papan/ Pamplet informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Papan/ Pamplet
Imformasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	22	110	31,4 %
2.	Baik	4	48	192	68,6 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	0	0	0 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	302	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{302}{70} = 4,31$			

Kemudian tanggapan responden mengenai ketersediaan Papan/Pamplet informasi perlu untuk mendapatkan perhatian khusus bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai, dimana ketersediaan papan/pamflet informasi adalah hal yang cukup penting dalam hal pelayanan. Dimana dapat dilihat jawaban baik menjadi jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden yaitu 48 orang dengan presentase 68,6%, dan jawaban sangat baik menjadi jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden yaitu 22 orang

dengan presentase 31,4% dan untuk jawaban cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Indikator ini dapat dikatakan baik karna berdasarkan hasil Presentase responden yang memilih jawaban tidak baik dan sangat tidak baik 0% yang berarti banyak masyarakat yang tidak mengeluhkan mengenai kelengkapan papan/pamphlet informasi. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai kesediaan Papan/Pamphlet informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai memang sudah lengkap dimana adanya papan nama atau nomor pada loket pelayanan serta adanya pamphlet mengenai standar operasional prosedur dan pelayanan, sehingga dengan ini tidak lagi membingungkan masyarakat untuk mencari informasi mengenai proses pelayanan.

1. Rekapitulasi Tanggapan Responden

Untuk menentukan skor dan presentase dari setiap dimensi alat ukur untuk menentukan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai maka peneliti akan merata-ratakan skor dan presentase yang didapat dari setiap item pertanyaan untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel dibawah:

- 1) Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel bukti fisik (*tanggibles*).

Tabel 4.9
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik

No.	Tanggapan Responden	Skor	Rata-Rata Presentasi (%)
1.	Kemoderenan peralatan yang digunakan petugas dalam memberikan pelayanan	4,35	87 %
2.	Daya tarik fasilitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	4,31	86,2 %
3.	Kerapian pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai	4,35	87 %
4.	Kenyamanan fasilitas kantor	4,37	87,4 %
5.	Kelengkapan Papan/ Pamflet informasi	4,31	86,2 %
Rata-Rata		4,33	86,76 %

Berdasarkan data diatas dapat kita ketahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dari segi bukti Fisik dapat dikategorikan baik (Sangat Berkualitas) dimana skor dan presentase yang diperoleh dari dimensi ini yaitu 4,33 dengan presentase 86,76%, sehingga variabel Bukti Fisik mendapatkan skor dan presentase tertinggi dari ke lima dimensi alat ukur.

b. Keandalan (*Realibility*)

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

- 1) Mengenai janji waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Janji Waktu Untuk Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	15	75	21,4 %
2.	Baik	4	54	216	77,1 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	293	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{293}{70} = 4,18$			

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai janji waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dimana jawaban baik menjadi jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden yaitu 54 orang dengan presentase 77,1%, jawaban sangat baik menjadi jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden yaitu 15 orang dengan presentase 21,4%, disusul oleh jawaban tidak baik yang dipilih oleh 1 responden dengan presentase 1,5%, jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Dari data diatas dapat kita ketahui tanggapan responden mengenai janji waktu penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dapat dikategorikan baik dimana skor yang diperoleh 4,18. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai janji waktu penyelesaian pelayanan sudah cukup baik dimana petugas yang memberikan pelayanan memberikan janji waktu kepada masyarakat yang akan menerima pelayanan sehingga jelas, petugas juga memberikan nomor antrian, dimana nomor antrian bisa dikatakan sebagai salah satu janji waktu kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

2) Mengenai Penanganan keluhan pelayanan.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Keluhan Pelayanan
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	14	70	20 %
2.	Baik	4	54	216	77,2 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	2	4	2,8 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	290	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{290}{70} = 4,14$			

Hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai penanganan keluhan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai mendapat skor 4,14 yang dapat dikategorikan baik. Dan dari perhitungan presentase 77,2% responden menjawab baik, 20% responden menjawab sangat baik dan 2,8% responden menjawab tidak baik, jawaban cukup baik dan tidak baik dipilih 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik menjadikan pernyataan ini mendapatkan skor yang tinggi, banyaknya responden yang memilih jawaban baik menurut hasil pengamatan peneliti mengenai penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai bisa dikatakan baik dimana petugas yang menangani keluhan masyarakat dapat menjelaskan serta memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dialami oleh masyarakat.

- 3) Mengenai ketepatan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	16	80	22,8 %
2.	Baik	4	53	212	75,7 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	294	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{292}{70} = 4,2$			

Dari hasil rata-rata tanggapan responden mengenai ketepatan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dapat dikategorikan baik, dimana rata-rata skor yang diperoleh yaitu 4,2.

Tingginya skor yang diperoleh dipengaruhi dari banyaknya jumlah responden yang memberikan jawaban baik dan sangat baik yang dapat kita lihat dari data yang diperoleh dimana responden yang memilih jawaban baik 53 orang atau 75,7% dari 70 responden dan jawaban sangat baik dipilih 16 orang dengan presentase 22,8%, sedangkan jawaban tidak baik hanya dipilih 1 orang atau 1,5% dari jumlah responden jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai ketepatan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

bisa kita katakan baik dimana petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

4) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Waktu yang Sudah Dijanjikan

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	17	85	24,30 %
2.	Baik	4	50	200	71,42 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	3	6	4,28 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
JUMLAH			70	291	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{291}{70} = 4,15$			

Dari tabel diatas dapat kita lihat kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan bisa dikatakan baik karena dari hasil rata-rata yang diperoleh 4,15 hingga bisa di kategorikan baik, dimana responden yang memilih jawaban baik 50 orang atau 71,42% dari 70 responden dan jawaban sangat baik dipilih 17 orang dengan presentase 24,30%, sedangkan jawaban tidak baik hanya dipilih 3 orang atau 4,28% dari jumlah responden jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan sudah maksimal,

dimana kita bisa mengetahui apakah penyelesaian pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan, karena pemberian janji waktu pelayanan telah diberikan oleh petugas saat memberikan pelayanan.

- 5) Respon petugas mengenai komplek terhadap kesalahan dalam pencatatan.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai Respon Petugas Mengenai Komplek Terhadap Kesalahan Dalam Pencatatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	13	65	18,6 %
2.	Baik	4	53	212	75,7 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	4	8	5,7 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	285	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{285}{70} = 4,07$			

Sedangkan tanggapan respon mengenai komplek terhadap kesalahan dalam pencatatan mendapat skor 4,07 yang dapat di kategorikan baik, dimana responden yang memilih jawaban baik 53 orang atau 75,7% dari 70 responden dan jawaban sangat baik dipilih 13 orang dengan presentase 18,6%, sedangkan jawaban tidak baik hanya dipilih 4 orang atau 5,7% dari jumlah responden jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Dimana pada tabel diatas dapat kita lihat banyaknya responden yang memilih jawaban baik dan sangat baik sehingga menjadikan pernyataan ini mendapatkan skor yang tinggi. Banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan pengamatan peneliti disebabkan karena petugas yang menangani pelayanan mengenai tuntutan terhadap kesalahan dalam pencatatan sudah baik dimana petugas dengan cepet merespon tuntutan masyarakat dan memperbaiki atau mengganti data masyarakat yang salah.

2) Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Keandalan (*Realibility*).

Tabel 4.15
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Tesponden Mengenai indikator Keandalan

No.	Tanggapan Responden	Skor	Rata-Rata Presentasi (%)
1.	Janji waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran	4,18	83,6 %
2.	Penanganan keluhan pelayanan	4,14	82,8 %
3.	Ketepatan Kinerja pegawai	4,2	84 %
4.	Waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu yan sudah di janjikan	4,15	83 %
5.	Respon petugas mengenai komplek terhadap kesalahan dalam pencatatan	4,07	81,4 %
Rata-Rata		4,14	82,96 %

Data hasil rekapitulasi dari kelima indikator pertanyaan yang mana dapat kita lihat rata-rata skor dan presentase dari indikator ini yaitu 4,14 dengan presentase 82,96%. Berdasarkan hasil rata-rata skor dan presentase yang diperoleh, maka dapat kita katakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai jika dilihat dari dimensi keandalan (*reability*) dapat dikatakan sangat berkualitas.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap yang dapat diartikan sebagai kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, dan untuk mengukur kualitas pelayanan dari segi daya tanggap peneliti menggunakan lima indikator pertanyaan sebagai pertanyaan yang pertama yaitu pemberitahuan petugas mengenai pelayanan yang akan diberikan, pertanyaan kedua yaitu mengenai kesediaan pegawai dalam memberi pelayanan, yang ketiga mengenai kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, keempat mengenai apakah petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen dan yang terakhir yaitu mengenai prosedur dan persyaratan terkait pelayanan yang diberikan. Adapun tanggapan responden mengenai kelima indikator pertanyaan dapat kita lihat sebagai berikut:

- 1) Mengenai pemberitahuan petugas tentang pelayanan yang akan diberikan.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Mengenai Pemberitahuan Petugas Tentang
Pelayanan Yang Akan Diberikan di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	22	110	31,4 %
2.	Baik	4	47	188	67,1 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0%
JUMLAH			70	231	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{300}{70} = 4,28$			

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik menjadikan pertanyaan ini mendapatkan skor yang tinggi dimana dapat kita lihat pada tabel diatas dimana skor yang diperoleh dari pertanyaan mengenai pemberitahuan petugas tentang pelayanan yang akan diberikan mendapat skor 4,28 yang dapat dikategorikan baik. Dimana pada tabel diatas bisa kita lihat hasil presentase dari tiap kategori jawaban, dimana jawaban baik menjadi jawaban yang paling banyak dipilih oleh 47 responden dengan presentasi 67,1% dan jawaban sangat baik dipilih 22 orang dengan presentasi 31,4%, sedangkan 1 orang dengan presentasi 1,5% responden menjawab tidak baik, 0% untuk jawaban cukup baik dan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil pengamatan saya mengenai pemberitahuan petugas tentang pelayanan yang diberikan memang sudah bisa dikatakan baik dimana petugas yang memberikan pelayanan menjelaskan terlebih dahulu prosedur dan persyaratan mengenai pelayanan yang akan diberikan.

2) Mengenai kesediaan pegawai dalam memberikan bantuan.

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Pegawai Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam
Memberikan Bantuan

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	18	90	25,7 %
2.	Baik	4	51	204	72,8 %
3	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5 .	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	294	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{294}{70} = 4,2$			

Dari tabel diatas dapat kita lihat banyaknya responden yang memilih jawaban baik menjadikan skor yang diperoleh dari pertanyaan mengenai kesediaan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam memberikan bantuan mendapat skor yang tinggi, dimana skor yang diperoleh yaitu 4,2 dimana responden yang memilih jawaban baik 51 orang atau 72,8% dari 70 responden dan jawaban sangat baik dipilih 18 orang dengan presentase 25,7%, sedangkan jawaban tidak baik hanya dipilih 1 orang atau 1,5% dari jumlah responden jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai kesediaan pegawai dalam memberikan bantuan, baik dimana adanya petugas yang menyambut serta memberikan arahan terhadap masyarakat yang baru datang.

- 3) Mengenai kecepatan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	13	65	18,5 %
2.	Baik	4	55	220	78,5 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	2	4	3 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	289	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{289}{70} = 4,12$			

Mengenai kecepatan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam memberikan pelayanan dari tabel diatas dapat kita kategorikan baik, dimana hasil rata-rata tanggapan responden dari pertanyaan ini ialah 4,12. Tingginya skor yang diperoleh disebabkan karna banyaknya responden yang menjawab baik dimana bisa kita lihat pada tabel diatas jawaban baik dipilih oleh 55 orang dengan presentase 78,5% dari 70 jumlah responden, dan jawaban sangat baik dipilih 13 orang dengan presentase 22,8%, sedangkan jawaban tidak baik hanya dipilih 2 orang atau 3% dari jumlah responden jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

sama dengan hasil pengamatan peneliti mengenai kecepatan pegawai dalam memberikan bantuan sudah cukup baik dimana pegawai

dengan cepat memproses berkas masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akta kelahiran.

- 4) Mengenai petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai tidak pernah merasa sibuk dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.19

Tanggapan Responden Mengenai Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Tidak Pernah Merasa Sibuk Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	14	70	20 %
2.	Baik	4	53	212	75,7 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	3	6	4,3 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	288	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{288}{70} = 4,11$			

Dari tabel diatas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai tidak pernah merasa sibuk dalam memberikan pelayanan mendapat nilai rata-rata 4,11 yang dapat dikategorikan baik.

Berdasarkan data diatas tingginya skor yang diperoleh dari pertanyaan ini disebabkan karena banyaknya responden dimana responden yang memilih jawaban baik 53 orang atau 75,7% dari 70 responden dan jawaban sangat baik dipilih 14 orang dengan presentase

22,8%, sedangkan jawaban tidak baik hanya dipilih 3 orang atau 4,3% dari 70 responden, jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.. Banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti petugas yang memberikan layanan tidak pernah merasa sibuk dalam memberikan bantuan terlihat dari respon petugas yang tidak menunda-nunda pelayanan kepada masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pembuatan akta kelahiran.

- 5) Mengenai prosedur dan persyaratan dari petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Dan Persyaratan
Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Banggai Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	18	90	25,7 %
2.	Baik	4	51	204	72,8 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	296	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{296}{70} = 4,22$			

Dari tabel diatas dapat dilihat banyaknya responden yang memilih jawaban baik menjadikan skor yang diperoleh dari pertanyaan mengenai prosedur dan persyaratan dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam pelayanan yang diberikan mendapat skor yang tinggi, dimana skor yang diperoleh yaitu 4,22. dimana responden yang memilih jawaban baik 51 orang atau 72,8% dari

70 responden dan jawaban sangat baik dipilih 18 orang dengan presentase 25,7%, sedangkan jawaban tidak baik hanya dipilih 1 orang atau 1,5% dari jumlah responden jawaban cukup baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai prosedur dan persyaratan dari petugas dalam pelayanan yang diberikan, cukup baik dimana adanya petugas yang menyambut serta memberikan informasi terhadap masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran terkait prosedur dan persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pembuatan akta kelahiran.

3) Rekapitulasi tanggapan responden mengenai daya tanggap (*responsiveness*)

Tabel 4.21
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Tesponden Mengenai indikator Daya Tanggap

No.	Tanggapan Responden	Skor	Rata-Rata Presentasi (%)
1.	Pemberitahuan petugas mengenai pelayanan yang akan diberikan	4,28	85,6 %
2.	Kesediaan pegawai dalam memberi bantuan	4,2	84 %
3.	Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan	4,12	82,4 %
4.	petugas tidak pernah merasa sibuk dalam melayani permintaan konsumen	4,11	82,2 %
5.	Prosedur dan persyaratan terkait pelayanan	4,22	84,4 %
Rata-Rata		4,18	83,72 %

Dari tabel diatas dapat kita lihat hasil rata-rata skor dan presentase yang didapat dari setiap item pertanyaan, dimana pertanyaan dengan nilai skor dan presentase tertinggi yaitu pertanyaan mengenai pemberitahuan petugas mengenai pelayanan yang akan diberikan dengan nilai skor 4,28, dengan presentase 85,6%, diurutan kedua yaitu indikator mengenai Kesiediaan pegawai dalam memberi bantuan dan mengenai Prosedur dan persyaratan terkait pelayanan dengan nilai skor 4,22 dengan presentase 84,4%, yang ketiga yaitu indikator mengenai Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan mengenai petugas tidak pernah merasa sibuk dalam melayani permintaan konsumen dengan nilai skor 4,12 dengan presentase 82,4 %, dan indikator paling rendah petugas tidak pernah merasa sibuk dalam melayani permintaan konsumen dengan nilai skor 4,11 dengan presentasi 82,2 %.

d. Jaminan (*Asurance*)

Dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dari segi kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan masyarakat, maka peneliti menggunakan lima indikator pertanyaan, sebagai pertanyaan yang pertama yaitu mengenai kepercayaan diri petugas saat memberikan pelayanan, yang kedua mengenai perasaan aman masyarakat saat menerima pelayanan, yang ketiga mengenai sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan, yang keempat mengenai kemampuan petugas dalam

menjawab pertanyaan masyarakat dan yang terakhir yaitu mengenai keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun tanggapan responden dari kelima pertanyaan dimensi jaminan (*assurance*) dapat kita lihat sebagai berikut:

- 1) Mengenai kepercayaan diri petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai saat memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Diri Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Saat Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	15	75	21,4 %
2.	Baik	4	54	216	77,1 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	293	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{293}{70} = 4,18$			

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat kita lihat hasil rata-rata dari jawaban responden mengenai kepercayaan diri petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai saat memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran mendapat skor 4,18 yang dapat dikategorikan baik. Dari data diatas dapat kita ketahui bayaknya jumlah responden yang memilih jawaban baik dan sangat baik mempengaruhi tingginya skor yang diperoleh dari pernyataan ini.

Berdasarkan data yang diatas dapat kita lihat jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden adalah jawaban baik yang dipilih oleh 54 orang dengan presentase 77,1%, dan jawaban terbanyak kedua yang dipilih oleh responden adalah jawaban sangat baik yaitu 15 responden dengan presentase 21,4% sedangkan jawaban tidak baik dipilih oleh 1 orang responden dengan presentase 1,5%, jawaban cukup baik dan sangat tidak baik 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti disebabkan karena kepercayaan diri petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai bisa dikatakan sudah cukup baik dimana bisa kita lihat dari sikap petugas yang tetap tenang saat berhadapan dengan masyarakat, dan menanggapi pertanyaan masyarakat dengan baik.

2) Mengenai perasaan aman masyarakat saat menerima pelayanan

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Mengenai Perasaan Aman Masyarakat Saat Menerima Pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	20	100	28,5 %
2.	Baik	4	49	196	70 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	298	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{298}{70} = 4,25$			

Dari tabel diatas dapat kita lihat skor yang diperoleh mengenai perasaan aman masyarakat saat menerima pelayanan bisa dikategorikan baik dimana skor yang diperoleh adalah 4,25, tingginya skor yang diperoleh dari pertanyaan ini karena banyaknya responden yang menjawab baik yaitu 49 orang dengan presentase 70% dan jawaban sangat baik dipilih oleh 20 responden dengan presentase 28,5% sedangkan jawaban tidak baik hanya dipilih oleh 1 responden dengan presentase 1,5%, jawaban cukup baik dan sangat tidak baik 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai perasaan aman masyarakat saat menerima pelayanan sudah bisa dikategorikan baik dimana yang peneliti lihat para pegawai yang bertugas menjamin kerahasiaan data pribadi masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat tidak khawatir terhadap kerahasiaan data masyarakat.

- 3) Mengenai sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Mengenai Sopan Santun Petugas Dalam
Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	17	85	24,3 %
2.	Baik	4	53	212	75,7 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	0	0	0 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	297	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{297}{70} = 4,24$			

Berdasarkan tanggapan responden mengenai sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai yang dapat dikategorikan baik dimana skor yang diperoleh pertanyaan ini ialah 4,24. Berdasarkan data diatas dapat kita lihat banyaknya responden yang memilih jawaban baik dan jawaban sangat baik berdampak pada tingginya skor yang diperoleh dari pertanyaan ini, dimana bisa kita lihat jawaban baik menjadi jawaban banyak dipilih oleh responden yaitu 53 orang dengan presentase 75,7% dan jawaban sangat baik dipilih 17 responden dengan presentase 24,3% sedangkan untuk jawaban tidak baik, jawaban cukup baik dan sangat tidak baik 0 responden.

Banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti, sopan santun petugas dalam memberikan layanan bisa dikategorikan baik dimana petugas dengan senang hati

mendengarkan pertanyaan masyarakat, dan mempersilahkan masyarakat duduk menunggu berkasnya untuk diproses.

- 4) Mengenai kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam menjawab pertanyaan yang diberikan

Tabel 4.25
Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Menjawab Pertanyaan Yang Diberikan Masyarakat

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	18	90	25,7 %
2.	Baik	4	52	208	74,3 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	0	0	0 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	298	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{298}{70} = 4,25$			

Adapun tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan dapat dikategorikan baik dimana skor yang diperoleh dari pertanyaan ini yaitu 4,25. Dari tabel diatas dapat kita ketahui banyaknya responden yang menjawab baik dan jawaban sangat baik mempengaruhi tingginya skor yang diperoleh dimana bisa kita lihat jawaban baik dipilih oleh 52 responden dengan presentase 74,3% dan jawaban sangat baik dipilih oleh 18 responden dengan presentase 25,7%, sedangkan jawaban cukup baik, jawaban tidak baik dan sangat tidak baik dipilih oleh 0 responden.

Banyaknya responden yang menjawab baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan masyarakat sudah cukup baik, dimana petugas dapat menjawab dan menjelaskan dengan baik mengenai pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dengan cepat memahami penjelasan yang diberikan petugas.

- 5) Mengenai keramahan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam Memberikan Pelayanan

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	15	75	21,4 %
2.	Baik	4	54	216	77,1 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	293	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{293}{70} = 4,18$			

Tanggapan responden mengenai keramahan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dalam memberikan pelayanan dapat dikategorikan baik dimana skor yang diperoleh dari pertanyaan ini yaitu 4,18. Dari tabel diatas dapat kita ketahui banyaknya responden yang menjawab baik dan jawaban sangat baik mempengaruhi tingginya skor yang diperoleh, dimana bisa kita lihat jawaban baik dipilih oleh 54 responden dengan presentase 77,1% dan

jawaban sangat baik dipilih oleh 15 responden dengan presentase 21,4%, jawaban tidak baik hanya 1 responden dengan presentase 1,5%, sedangkan cukup baik dan sangat tidak baik dipilih oleh 0 responden.

Banyaknya responden yang menjawab baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana petugas menyapa masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran serta bersedia menjawab dan menjelaskan dengan baik dan jelas mengenai prosedur dan persyaratan mengurus akta kelahiran sehingga masyarakat nyaman dan dengan cepat memahami penjelasan yang diberikan petugas.

4) Rekapitulasi responden mengenai variabel jaminan (*Asurance*)

Tabel 4.27
Hasil Rekapitulasi Tanggapan Tesponden Mengenai Variabel
Jaminan (asurance)

No.	Tanggapan Responden	Skor	Rata-Rata Presentasi (%)
1.	Kepercayaan diri pegawai saat memberikan pelayanan	4,18	83,6 %
2.	Perasaan aman masyarakat dalam menerima pelayanan	4,25	85 %
3.	Sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan	4,24	84,8 %
4.	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan	4,25	85 %
5.	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	4,18	83,6 %
Rata-Rata		4,22	84,4 %

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui skor dan presentase dari kelima item pertanyaan dari dimensi jaminan dimana indikator mengenai Perasaan aman masyarakat dalam menerima pelayanan menjadi indikator dengan skor dan kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan presentase tertinggi yaitu 4,25 dengan presentase 84,4 %, yang kedua dengan nilai skor dan presentase tertinggi yaitu indikator indikator dengan nilai skor 3,24 dengan presentase 81% yaitu mengenai sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan skor dan presentase urutan terakhir yaitu indikator kepercayaan diri pegawai saat memberikan pelayanan dan indikator keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang mendapat skor 4,18 dengan presentase 83,6%.

e. Empati (*empathy*)

Empati yaitu sikap tegas dan penuh perhatian pegawai terhadap masyarakat, untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dari segi dimensi empati maka peneliti menggunakan lima indikator, sebagai pertanyaan yang pertama yaitu mengenai bagaimana perhatian petugas saat memberikan pelayanan, yang kedua mengenai bagaimana ketepatan waktu pelayanan bagi semua masyarakat, yang ketiga mengenai kesan dan perasaan setelah menerima pelayanan, yang keempat pemahaman petugas terhadap keinginan Masyarakat dan yang terakhir mengenai

respon petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun tanggapan responden terhadap kelima pertanyaan tersebut dapat kita lihat dibawah ini:

- 1) Mengenai perhatian petugas saat memberikan pelayanan

Tabel 4.28
Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Saat Memberikan Pelayanan

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	22	110	31,4 %
2.	Baik	4	47	188	67,1 %
3.	Cukup baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	300	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{300}{70} = 4,28$			

Adapun tanggapan responden mengenai perhatian petugas saat memberikan pelayanan dapat dikategorikan baik dimana rata-rata skor yang diperoleh yaitu 4,28.

Dari tabel diatas dapat kita ketahui banyaknya responden yang menjawab baik dan jawaban sangat baik mempengaruhi tingginya skor yang diperoleh, dimana bisa kita lihat jawaban baik dipilih oleh 47 responden dengan presentase 67,1% dan jawaban sangat baik dipilih oleh 22 responden dengan presentase 31,4%, jawaban tidak baik hanya 1 responden dengan presentase 1,5%, sedangkan cukup baik dan sangat tidak baik dipilih oleh 0 responden.

Tingginya skor yang diperoleh karena banyaknya responden yang memilih jawaban baik dan jawaban sangat baik yang bisa kita lihat pada tabel diatas, banyaknya responden yang memilih jawaban baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti perhatian petugas saat memberikan pelayanan pada masyarakat sudah dapat dikatakan baik dimana petugas yang memberikan pelayanan mendengarkan dan memahami keinginan masyarakat yang sedang dilayani.

- 2) Mengenai ketepatan waktu pelayanan bagi semua masyarakat (petugas tidak membedakan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.29
Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Bagi Semua Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	16	80	22,8 %
2.	Baik	4	53	212	75,7 %
3.	Cukup baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	294	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{294}{70} = 4,2$			

Dari tabel diatas dapat kita lihat tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pelayanan bagi semua masyarakat dapat dikategorikan baik karena skor yang diperoleh yaitu 4,2.

Dari tabel diatas dapat kita ketahui banyaknya responden yang menjawab baik dan jawaban sangat baik mempengaruhi tingginya skor

yang diperoleh, dimana bisa kita lihat jawaban baik dipilih oleh 53 responden dengan presentase 75,7% dan jawaban sangat baik dipilih oleh 16 responden dengan presentase 22,8%, sedangkan jawaban tidak baik hanya 1 responden dengan presentase 1,5%, cukup baik dan sangat tidak baik dipilih oleh 0 responden.

Banyaknya responden yang menjawab baik berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada ketepatan waktu pelayanan bagi semua masyarakat cukup baik karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta pelayanan yang diberikan sudah teratur sehingga tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan petugas.

3) Mengenai kesan dan perasaan masyarakat setelah menerima pelayanan

Tabel 4.30
Tanggapan Responden Terhadap Kesan Dan Perasaan Masyarakat Setelah Menerima Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	23	115	32,8 %
2.	Baik	4	46	184	65,7 %
3.	Cukup baik	3	0	0	0 %
3.	Tidak Baik	2	1	2	1,5 %
4.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	301	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{301}{70} = 4,3$			

Dari tabel diatas bisa kita lihat tanggapan responden mengenai kesan dan perasaan masyarakat setelah menerima pelayanan, dimana jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden adalah jawaban baik yang dipilih oleh 46 responden dengan presentase 65,7% dan jawaban

terbanyak kedua yang dipilih oleh responden adalah jawaban sangat baik yang dipilih oleh 23 responden dengan presentase 32,8% sedangkan jawaban tidak baik dipilih hanya 1 responden dengan presentase 1,5%, jawaban cukup baik dan jawaban sangat tidak baik dipilih oleh 0 responden.

Berdasarkan data diatas dapat kita ketahui skor yang diperoleh dari pertanyaan mengenai kesan dan perasaan setelah mendapatkan layanan yaitu 4,3 yang dapat dikategorikan baik. Banyaknya responden yang menjawab baik dikarenakan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan baik segi fasilitas dan pelayanan itu sendiri.

- 4) Mengenai pemahaman petugas terhadap kebutuhan yang diinginkan Masyarakat

Tabel 4.31

Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam Memahami Kebutuhan Yang Diinginkan Masyarakat

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	15	75	21,4 %
2.	Baik	4	55	220	78,6 %
3.	Cukup Baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	0	0	0 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	295	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{295}{70} = 4,21$			

Dari tabel diatas dapat kita ketahui tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat, dimana jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah jawaban baik yang dipilih oleh 55 responden dengan presentase 78,6% dan jawaban sangat baik menjadi jawaban terbanyak kedua yang dipilih responden yaitu 15 orang dengan presentase 21,4% sedangkan jawaban cukup baik, jawaban tidak baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Berdasarkan data diatas tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat dapat dikategorikan baik dimana skor yang diperoreh dari indikator ini adalah 4,21. Tingginya skor yang didapat pertanyaan ini dipengaruhi oleh banyaknya responden yang menjawab baik karena berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai pemahaman petugas terhadap kebutuhan masyarakat memang sudah cukup baik dimana petugas yang memberikan layanan dapat mengetahui keperluan masyarakat dari berkas yang mereka bawa.

5) Mengenai respon petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Terhadap Respon Petugas Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai Dalam
Memberikan Pelayanan

No.	Kategori penilaian	Skor (X)	F	F.X	Presentase (%)
1.	Sangat Baik	5	18	90	25,7 %
2.	Baik	4	52	208	74,3 %
3.	Cukup baik	3	0	0	0 %
4.	Tidak Baik	2	0	0	0 %
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0	0 %
JUMLAH			70	298	100 %
Rata-rata Skor		$\frac{298}{70} = 4,25$			

Dari tabel diatas dapat kita ketahui tanggapan responden mengenai respon petugas dalam memberikan pelayanan, dimana jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah jawaban baik yang dipilih oleh 52 responden dengan presentase 74,3% dan jawaban sangat baik menjadi jawaban terbanyak kedua yang dipilih responden yaitu 18 orang dengan presentase 25,7% sedangkan jawaban cukup baik, jawaban tidak baik dan sangat tidak baik dipilih 0 responden.

Berdasarkan data diatas tanggapan responden mengenai respon petugas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat dapat dikategorikan baik dimana skor yang diperoreh dari indikator ini adalah 4,25.

Tingginya skor yang didapat pertanyaan ini dipengaruhi oleh banyaknya responden yang menjawab baik karena berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengenai respon petugas dalam memberikan pelayanan memang sudah cukup baik dimana petugas yang memberikan layanan dapat dengan cepat mengambil tindakan atas semua pertanyaan-pertanyaan yang dipertanyakan masyarakat serta tanggap dalam merespon kesalahan ataupun keluhan masyarakat terkait pengurusan akta kelahiran.

5) Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel Empati (*empaty*)

Tabel 4.33

Hasil Rekapitulasi Tanggapan Tesponden Mengenai Variabel Empati

No.	Tanggapan Responden	Skor	Rata-Rata Presentasi (%)
1.	Perhatian petugas saat memberikan pelayanan	4,28	85,6 %
2.	Ketepatan waktu pelayanan bagi semua masyarakat yang dilayani (tidak membedakan pelayanan)	4,2	84 %
3.	Kesan dan perasaan anda terhadap pelayanan yang diberikan	4,3	86 %
4.	Pemahaman pegawai mengenai keinginan masyarakat yang dilayani	4,21	84,2 %
5.	Respon petugas dalam memberikan pelayanan	4,25	85 %
Rata-Rata		4,24	84,8%

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui skor dan presentase dari kelima item pertanyaan dari dimensi empati dimana indikator kesan dan perasaan anda terhadap pelayanan yang diberikan menjadi indikator dengan skor dan presentase tertinggi yaitu 4,3 dengan presentase 86 %, yang kedua dengan nilai skor dan presentase tertinggi yaitu indikator perhatian petugas saat memberikan pelayanan dengan skor 4,2 dengan presentase 85,6 %, yang ketiga indikator dengan nilai skor 4,25 dengan presentase 85 % yaitu respon petugas dalam memberikan pelayanan, dan pemahaman pegawai mengenai keinginan masyarakat yang dilayani mendapatkan skor 4,21 dengan presentasi 84,2 % sedangkan skor dan presentase urutan terakhir yaitu indikator Ketepatan waktu pelayanan bagi semua masyarakat yang di layani (tidak membeda-bedakan pelayanan) yang mendapat skor 4,2 dengan presentase 84 %.

2. Rata-Rata Skor

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari setiap dimensi alat ukur maka untuk menentukan kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelairan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai, maka peneliti akan merata-ratakan presentase dan skor yang diperoleh dari kelima dimensi alat ukur yang dapat kita lihat pada tabel di bawah ini:

a. Rata-rata presentase

Tabel 4.34
Rata-Rata Presentase Dari Kelima Variabel

No.	Indikator	Presentase (%)	Kategori Penilaian
1.	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	86,77 %	Sangat Berkualitas
2.	Keandalan (<i>realibility</i>)	82,96 %	Sangat Berkualitas
3.	Daya Tanggap (<i>responsivenes</i>)	83,72 %	Sangat Berkualitas
4.	Jaminan (<i>asurance</i>)	84,4 %	Sangat Berkualitas
5.	Empati (<i>empaty</i>)	84,8 %	Sangat Berkualitas
Rata-Rata		84,53 %	Sangat Berkualitas

Dari hasil rata-rata presentase dari kelima dimensi alat ukur dapat kita ketahui bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten dapat dikategorikan Sangat Berkualitas dimana hasil rata-rata yang diperoleh ialah 84,53 %. Adapun dimensi dengan presentase tertinggi yaitu dimensi bukti fisik dengan presentase 86,77%, dimensi dengan presentase kedua tertinggi yaitu dimensi empati dengan presentase 84,8%, yang ketiga dimensi jaminan dengan presentase 84,4 % sedangkan dimensi terendah kedua yaitu daya tanggap dengan presentase 83,72 % dan dimensi dengan presentase terendah yaitu keandalan dengan presentase 82,96 %.

b. Rata-rata skor

Tabel 4.35
Rata-Rata Skor Dari Kelima Variabel

No.	Variabel	Rata-rata Skor	Kategori Penilaian
1.	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	4,33	Baik
2.	Keandalan (<i>realibility</i>)	4,14	Baik
3.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	4,18	Baik
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	4,22	Baik
5.	Empati (<i>empaty</i>)	4,24	Baik
Rata-Rata		4,22	Baik

Dari tabel di atas dapat kita ketahui rata-rata skor dari kelima dimensi alat ukur yaitu 4,22 yang dapat dikategorikan Baik. Adapun dimensi dengan skor tertinggi yaitu dimensi bukti fisik dengan skor 4,33 dan dimensi tertinggi kedua tertinggi yaitu empati dengan skor 4,24 sedangkan diurutan ketiga adalah jaminan dengan skor 4,22 sedangkan dimensi terendah kedua adalah daya tanggap dengan skor 4,18 dan dimensi dengan skor terendah yaitu keandalan dengan skor 4,14.

C. Pembahasan

Kualitas pelayanan menjadi fenomena yang kemudian menjadi kajian penelitian ini. Peneliti ingin melihat sebaik apa kualitas yang diberikan petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai dan hal ini tidak terlepas dari bentuk partisipasi petugas dan masyarakat itu sendiri dan tentunya didukung oleh indikator teori Servqual oleh Zithaml, Parasuraman, dan Berry

dalam (Semil 2018:84-85) yang mengkategorikan empat jenis kualitas pelayanan dalam melihat sejauh mana kualitas pelayanan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

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

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

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

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan (Semil 2018:84-85). Keandalan pelayanan kualitas merujuk pada kemampuan suatu layanan untuk konsisten dalam memberikan hasil yang diharapkan atau dijanjikan kepada pelanggan dalam jangka waktu yang diinginkan. Dalam konteks ini, keandalan menggambarkan seberapa sering dan seberapa baik suatu layanan dapat dipercaya dalam memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan tanpa adanya kesalahan atau gangguan yang signifikan. Keandalan pelayanan kualitas menjadi salah satu dimensi penting dalam pengukuran dan penilaian kualitas suatu layanan, karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

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

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

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kesanggupan membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan akurat, serta memenuhi harapan konsumen (Semil 2018:84-85). Daya tanggap dari pelayanan kualitas merujuk pada kemampuan suatu organisasi untuk merespons kebutuhan, permintaan, atau masalah pelanggan dengan cepat, efektif, dan efisien. Ini mencakup seberapa responsif perusahaan dalam menanggapi pertanyaan pelanggan, mengatasi keluhan, memberikan informasi yang diperlukan, dan memberikan bantuan atau dukungan saat diperlukan. Dalam konteks pelayanan kualitas, daya tanggap yang baik menunjukkan komitmen perusahaan untuk memberikan pengalaman positif kepada pelanggan dengan menjawab dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan dan masalah mereka.

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

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan, keramahan serta sopan santun pegawai untuk meyakinkan kepercayaan konsumen (Semil 2018:84-85). Jaminan pelayanan kualitas adalah upaya untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan memenuhi atau melebihi standar yang diharapkan oleh pelanggan. Ini melibatkan serangkaian langkah dan proses yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan tersebut dihasilkan atau disediakan dengan tingkat kualitas yang konsisten dan memuaskan. Jaminan pelayanan kualitas meliputi pemantauan, pengukuran, dan pengendalian kualitas dalam setiap tahap produksi atau penyediaan layanan, serta komitmen untuk memperbaiki atau mengganti jika terjadi cacat atau ketidaksesuaian dengan standar yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan, membangun reputasi yang baik, dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

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

5. Empati (Empaty)

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

Adapun hasil rekapitulasi dari indikator ini dapat dikategorikan baik (Sangat Berkualitas). Sudah seharusnya petugas tidak membedakan pelayanan yang diberikan, karena berdasarkan Kep.MEMPAN No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengenai asas pelayanan publik pada poin lima yaitu kesamaan hak, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi. Tingginya rasa kekeluargaan peneliti kira menjadi penyebab utama dari permasalahan ini, dimana terkadang peraturan dapat dikecualikan untuk rasa kekeluargaan.

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

1. Identifikasi Masalah: Tim atau personel yang bertanggung jawab harus mengidentifikasi hal-hal negatif atau kekurangan pada setiap indikator yang terkait dengan pelayanan CAPIL.
2. Analisis Penyebab: Dilakukan analisis mendalam untuk menentukan penyebab dari masalah atau kekurangan yang ditemukan pada indikator tersebut. Ini bisa melibatkan evaluasi proses internal, sistem, atau kebijakan yang mungkin menyebabkan ketidaksesuaian.
3. Perbaikan atau Perbaikan Langsung: Tindakan perbaikan segera dilakukan untuk mengatasi masalah yang ditemukan pada indikator-indikator tersebut. Hal ini bisa berupa perbaikan sistem, pelatihan karyawan, atau perbaikan proses operasional.
4. Pembaharuan SOP: Standar Operasional Prosedur (SOP) diperbarui atau ditingkatkan sesuai dengan temuan dan pembelajaran dari evaluasi yang dilakukan. Ini bertujuan untuk mencegah terulangnya masalah di masa depan.

5. Pelatihan Karyawan: Karyawan yang terlibat dalam layanan CAPIL mungkin perlu diberikan pelatihan tambahan atau pembaruan terkait dengan prosedur baru atau perubahan yang telah dilakukan.
6. Pengawasan dan Evaluasi Lanjutan: Setelah tindakan perbaikan diambil, proses pengawasan dan evaluasi harus terus dilakukan untuk memastikan bahwa masalah telah diselesaikan secara efektif dan tidak muncul kembali.
7. Pengumpulan Umpan Balik: Kantor CAPIL harus membuka saluran komunikasi dengan masyarakat untuk menerima umpan balik terkait pelayanan yang mereka berikan. Ini akan membantu dalam mengetahui apakah perbaikan yang dilakukan telah memuaskan kebutuhan pengguna layanan.
8. Komunikasi dan Transparansi: Penting untuk berkomunikasi dengan jelas dan transparan kepada masyarakat terkait langkah-langkah perbaikan yang telah diambil dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan CAPIL.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat memberikan saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai untuk dapat mempertahankan kualitas layanan yang telah dicapai dan lebih ditingkatkan lagi dengan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, perlunya penguatan regulasi untuk mencegah terjadinya praktek atau hal-hal negatif yang ada dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. (2021). *Kualitas Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*. 3(2), 6.
- Bahari, S. Bin, & Lodan, K. T. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 801. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.2602>
- Guspul & Ahmad. (2018). Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Unsiq*, 1(3), 156–170.
- Hamid, A. (2011). Otonomi Daerah dan Pelayanan Publik. *Jurnal Academica*, 03(01), 535–546.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Issue Januari). Pt. RajaGrafindo.
- Ikhsanto, jurusan teknik mesin L. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga*. 21(1), 1.
- Makarom, Zaenal & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV.Pustaka Setia.
- Maulana, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah BPR Hasamitra Makasar. *Skripsi. Makasar: Progam Sarjana Universitas*
http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YzYxNDJhYTE4YzNhMWYxNDNiMmY0YTk4Y2VhNjhODQwYzZhOTQ3Mg==.pdf
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian). *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Nababan, R. (2022). *Kualistas Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Kabupaten Tapanuli Utara UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN 2022 Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk*.

- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken. *Dinamika Kepariwisata*, 11(2), 13–23.
- Pujiastuti, N. (1945). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur (suatu studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan kaliorang)*. 105(3), 129–133.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHOci4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Prenadamedia Group.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Toda, H., & Andayana, dkk. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Aktakelahiran, Akta Perkawinan, Dan Akta Kematian Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kotakupang. *Jurnal Administrasi Publik*, 17, 11–33.
- Zikri, A. (2022). *Pelayanan Publik 2 OPD Pemkab Banggai Masuk Rapor Merah Ombudsman Sulteng*. TRIBUNPALU.Com.
<https://palu.tribunnews.com/ucnews/2022/03/28/pelayanan-publik-2-opd-pemkab-banggai-masuk-rapor-merah-ombudsman-sulteng>



KUESIONER PENELITIAN

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

Saya mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu/Sodara untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian sebagai bahan pembuatan skripsi. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sodara berikan tidak akan mengubah jabatan ataupun kedudukan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sodara akan kami jaga.

1. IDENTITAS RESPONDEN

- a. No. Responden : _____
- b. Nama : _____
- c. Umur : 1. 15 - 25 Tahun 4. 46 – 50 Tahun
 2. 26 – 35 Tahun 5. >50 tahun
 3. 36 – 45 Tahun
- d. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
 2. Perempuan
- e. Pendidikan Terakhir : 1. Tidak Tamat SD
 2. Tamat SD/SLP/SLA
 3. S1
 4. S2
 5. S3

2. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (✓) pada kolom jawaban yang sudah tersedia sesuai dengan jawaban yang Bapak/Ibu/Sodara pilih.

1. Sangat Baik (SB)
2. Baik (B)
3. Tidak Baik (TB)
4. Sangat Tidak Baik (STB)

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Pertanyaan ini mengenai kualitas pelayanan berupa sarana fisik, komputersasi administrasi, ruang tunggu, serta tempat informasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Modernisasi peralatan yang digunakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan.				
2.	Daya tarik fasilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.				
3.	Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai berpenampilan rapi.				
4.	Fasilitas kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai nyaman.				
5.	Papan/Pamphlet informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten lengkap.				

2. Keandalan (*Reliability*)

Pertanyaan ini mengenai kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan.

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Janji waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran yang di berikan, sudah sesuai yang diharapkan.				
2.	Penanganan keluhan pelayanan pembuatan akta kelahiran.				
3.	Ketepatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.				
4.	Waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan.				
5.	Respon petugas mengenai komplek anda terhadap kesalahan dalam pencatatan.				

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pertanyaan ini mengenai kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Pemberitahuan petugas mengenai pelayanan yang akan diberikan.				
2.	Kesediaan pegawai dalam memberi bantuan.				
3.	Kecepatan pegawai dalam memberi pelayanan.				
4.	Petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.				
5.	Prosedur dan persyaratan dari petugas terkait pelayanan yang diberikan.				

4. Jaminan (*Assurance*)

Pertanyaan dibawah mengenai kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.


No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Kepercayaan diri petugas saat memberikan pelayanan?				
2.	Perasaan anda mengenai keamanan dalam menerima pelayanan.				
3	Sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan.				
4	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan.				
5.	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.				

5. Empati (*Emphaty*)

Pertanyaan ini mengenai sikap tegas dan perhatian penuh pegawai terhadap konsumen.

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Perhatian petugas saat memberikan pelayanan.				
2.	Ketepatan waktu pelayanan bagi semua Masyarakat yang di layani (petugas tidak membeda- bedakan pelayanan yang diberikan).				
3	kesan dan perasaan terhadap pelayanan yang diberikan.				
4	Petugas yang melayani, memahami keinginan yang anda butuhkan.				
5.	Respon petugas dalam memberikan pelayanan.				

Lampiran 2

 <p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity · Professionalism · Entrepreneurship</p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences</p> <p>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : https://fisp.unismuh.ac.id</p>
--	--

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor : 2369/FSP/A.5-VI/IX/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

Nama : Noto Kawulo
Stambuk : 105611102120
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

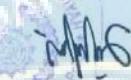
Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai"

Pembimbing I : Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si
Pembimbing II : Warda, S.Sos., M.A



Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 8 September 2023

Dekan,

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727

Tembusan Kepada vth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
 Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science



Universitas
Muhammadiyah
Makassar

Integrity • Professionalism • Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email: fisisip@unismuh.ac.id
Official Web: <https://fispianismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 2875/FSP/A.1-VIII/XII/1445 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Noto Kawulo
Stambuk : 10561 11021 20
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Banggai.
Judul Skripsi : *"Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 19 Desember 2023
Ketua Jurusan IAN

Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP)
 JL. JEND. AHMAD YANI NO. 12 TELP. 0461 -21620 LUWUK – KAB. BANGGAI
 SULAWESI TENGAH

IZIN PENELITIAN

Nomor : 503/003/DPMPSTP/IP/I/2024

- Dasar : 1. Surat Permohonan Izin Penelitian Sdr. Noto Kawulo,
 tanggal 05 Januari 2024.
 2. Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banggai
 Nomor : 070/09/BKB-P/2024, tanggal 09 Januari 2024.

Diberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **NOTO KAWULO**
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NPP : **105611102120**
 Alamat : Jl. Sungai Lobu Kel. Soho Kec. Luwuk
 Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Penanggung Jawab : Ketua LP3M
 Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Akte Kelahiran Pada Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai
 Daerah Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
 Banggai

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud;
2. Mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan norma dan adat istiadat setempat;
3. Apabila masa berlaku izin penelitian ini sudah berakhir dan pelaksanaannya belum selesai maka diwajibkan mengajukan perpanjangan Izin Penelitian;
4. Apabila tidak mentaati ketentuan seperti tersebut di atas maka Izin Penelitian ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
5. Izin Penelitian ini mulai berlaku selama 1 (satu) tahun sejak tanggal dikeluarkan sampai dengan **10 Januari 2025**.

Dikeluarkan di Luwuk
 Pada Tanggal 10 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BANGGAI



Drs. YUNUS LEMBA KURAPA
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 19670103 199303 1 011



PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
JL.JEND. AHMAD YANI no. 12 ☎ (0461) 324767 – 324165 FAX. 324767
LUWUK

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 900/56 /DISDUKCAPIL/2024

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai, dengan ini menyatakan :

N a m a : **NOTO KAWULO**
NPM : 105611102120
Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. S. Lobu Kel. Soho Kec. Luwuk

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai selama 9 (sembilan) hari yaitu tanggal 10 s.d 19 Januari 2024 dengan Judul Penelitian ***“Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai”***.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Luwuk, 19 Januari 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGGAI**



Drs. MOHAMMAD IKHSAN PANRELLY

Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19701203 199003 1 002

DOKUMENTASI









PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENGATATAN SIPIL

**ESTIMASI WAKTU PENYELESAIAN PENGURUSAN DOKUMEN PADA KEADAAN JARINGAN NORMAL
DENGAN BERKAS PERSYARATAN LENGKAP DAN DATA TIDAK BERMASALAH**

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Akta Kelahiran | = 10 menit |
| 2. Akta Perkawinan | = 10 menit |
| 3. Akta Perceraian | = 10 menit |
| 4. Akta Kematian | = 10 menit |
| 5. Akta Pengakuan / Pengesahan Anak | = 10 menit |
| 6. KTP-el dan KIA | = 15 menit |
| 7. Kartu Keluarga | = 15 menit |
| 8. Surat Keterangan Pindah Datang | = 15 menit |
| 9. Surat Keterangan Penduduk | = 15 menit |





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Noto Kawulo

Nim : 105611102120

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	11 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 20 Februari 2024

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,




S. Hum, M.I.P.
NBM 964 591

Noto Kawulo 105611102120

BAB I

by Tahap Tutup



Submission date: 20-Feb-2024 10:18AM (UTC+0700)
Submission ID: 2299281636
File name: BAB_I_-_2024-02-20T111839.337.docx (18.76K)
Word count: 1239
Character count: 8321

Noto Kawulo 105611102120 BAB I

ORIGINALITY REPORT

2%	1%	1%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	1%
2	Rukiaty Usman. "Manajemen sumber daya manusia strategik, kinerja karyawan dan kinerja pemasaran (Pada industri pengolahan buah markisa di Makassar)", Agrikan: Jurnal Agribisnis Perikanan, 2012 Publication	1%
3	kotabogor.go.id Internet Source	1%

Exclude quotes OffExclude matches OffExclude bibliography Off

Noto Kawulo 105611102120

BAB II

by Tahap Tutup



Submission date: 20-Feb-2024 10:19AM (UTC+0700)
Submission ID: 2299282064
File name: BAB_II_- 2024-02-20T111846.025.docx (48.66K)
Word count: 3449
Character count: 23638

Noto Kawulo 105611102120 BAB II

ORIGINALITY REPORT

11 %	10 %	0 %	1 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	8 %
2	journal.lppmunindra.ac.id Internet Source	1 %
3	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
4	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
5	etd.repository.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
6	id.123dok.com Internet Source	<1 %
7	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
8	www.yahukimokab.go.id Internet Source	<1 %
9	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %

10 repository.unmas.ac.id <1%
Internet Source

11 www.scribd.com <1%
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off


Exclude bibliography Off



Noto Kawulo 105611102120

BAB III

by Tahap Tutup



Submission date: 20-Feb-2024 10:19AM (UTC+0700)
Submission ID: 2299282361
File name: BAB_III_-_2024-02-20T111911.721.docx (19.59K)
Word count: 904
Character count: 5911

Noto Kawulo 105611102120 BAB III

ORIGINALITY REPORT

8% SIMILARITY INDEX
 8% INTERNET SOURCES
 4% PUBLICATIONS
 3% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ipa.fmipa.um.ac.id Internet Source	4%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
3	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
 Exclude bibliography On
 Exclude matches < 2%



Noto Kawulo 105611102120

BAB IV

by Tahap Tutup



Submission date: 20-Feb-2024 10:21AM (UTC+0700)

Submission ID: 2299284419

File name: BAB_IV_-_2024-02-20T111943.671.docx (666.55K)

Word count: 9714

Character count: 57494

Noto Kawulo 105611102120 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2	beranda.bangkaikab.go.id Internet Source	2%
3	eprints.unpak.ac.id Internet Source	2%
4	www.disdukcapil.bangkaikab.go.id Internet Source	1%
5	journal.ipb.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
7	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	1%

Exclude quotes OnExclude matches < 1%Exclude bibliography On

Noto Kawulo 105611102120

BAB V

by Tahap Tutup



Submission date: 20-Feb-2024 10:23AM (UTC+0700)
Submission ID: 2299285991
File name: BAB_V_-_2024-02-20T112129.223.docx (13.75K)
Word count: 244
Character count: 1643

Noto Kawulo 105611102120 BAB V

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

REPLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ia801807.us.archive.org

Internet Source

3%



Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Noto Kawulo. Lahir di Luwuk pada tanggal 29 Mei 1997. Anak Pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ayahanda Iwayan Suparta dan Ibunda Rasma Adel. Penulis Memulai pendidikan di SDN 1 Luwuklulus pada tahun 2008, setelah itu melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Luwuk lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Luwuk lulus pada tahun 2014. Selanjutnya pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah

Makassar pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada tahun 2024 dengan menyusun skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN AKTE KELAHIRAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGGAI”**

