

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA
KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA**



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

2025

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Serjana Administrasi Negara (S.AP)

Di susun dan diajukan oleh

SITI QONIAH

Nomor Induk Mahasiswa 105611118121

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akte
Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa

Siti Qomiah

Nim

10561118121

Program Studi

Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nur Walid, S.Sos., M.Si

Irwadi Aswaddin, S.Sos., M.Ap

Dekan FISIP Unismuh Makassar

Ketua Program Studi

Dr. Andi Fadhil Prianto, S.IP., M.Si

Dr. Nur Walid, S.Sos., M.Si

NBM: 992 797

NBM: 991 742



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: 0456/FSP/A.4-II/472025 sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar Sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada Hari Selasa, 28 Juli Tahun 2025.

Mengetahui

Ketua

Sekretaris

Dr. Andi Lunur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Nasrul Haq, S.Sos., MPA
NBM: 1067463

Tim Penguji

1. Dr. H. Ansyari Mone, M.Pd
2. Dr. Abdi, M.Pd
3. Iswadi Amiruddin, S. Sos., M.AP

()
()
()

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Siti Qoniah

Nomor Induk Mahasiswa 105611118121

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian 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, 14 Juli 2025

Yang Menyatakan

Siti Qoniah

ABSTRAK

Siti Qoniah, Nur Wahid, Iswadi Amiruddin. 2025. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa. Fokus utama penelitian ini mencakup tiga dimensi kualitas pelayanan menurut teori Grönroos, yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra image.

Pembahasan dilakukan dengan Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan Disdukcapil Kabupaten Gowa telah mengalami perbaikan, masih terdapat kendala seperti antrian panjang, keterbatasan akses dan pemahaman terhadap layanan online, serta jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon. Di sisi lain, kualitas fungsional dinilai cukup baik, di mana sebagian besar masyarakat merasa dilayani dengan sopan dan informatif, meskipun terdapat petugas yang dinilai kurang responsif. Citra image Disdukcapil secara umum positif, namun tetap perlu peningkatan dalam efisiensi waktu dan penyebaran informasi yang lebih merata, khususnya kepada masyarakat di daerah terpencil. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas layanan digital, penambahan petugas, serta penguatan edukasi kepada masyarakat guna meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, akte kelahiran, persepsi masyarakat, kualitas teknis, kualitas fungsional, citra image.

ABSTRACT

Siti Qoniah, Nur Wahid, Iswadi Amiruddin. 2025. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

This study aims to determine the quality of service in issuing birth certificates at the Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) of Gowa Regency. The main focus of this study covers three dimensions of service quality according to Grönroos' theory: technical quality, functional quality, and image quality..

The discussion was conducted using the qualitative descriptive research method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation.

The results of the study indicate that although the services of the Gowa Regency Disdukcapil have improved, there are still obstacles such as long queues, limited access and understanding of online services, and the number of officers is not comparable to the number of applicants. On the other hand, functional quality is considered quite good, where most people feel served politely and informatively, although there are officers who are considered less responsive. The image of Disdukcapil is generally positive, but it still needs to be improved in terms of time efficiency and more even distribution of information, especially to people in remote areas. This study recommends increasing the capacity of digital services, adding officers, and strengthening education for the community in order to increase satisfaction and effectiveness of public services.

Keywords: Public services, birth certificates, public perception, technical quality, functional quality, image.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa**. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teruntuk kepada kedua orang tua tercinta saya Bapak H.Ruslan dan ibu Hj.Hasni yang tiada henti-hentinya memberikan doa yang terbaik untuk penulis terima kasih atas segala dukungan dan pengorbanan tulus kasih yang diberikan untuk penulis dalam perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi, sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini untuk kalian semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat kalian bahagia.

Kepada seseorang yang tak kalah penting juga kehadirannya, Briptu Ilham suami saya Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. yang sudah mendukung penulis untuk melanjutkan pendidikan, dan juga support untuk terus melangkah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah

Tidak lupa pula saya mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. Dr. Ir. H Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Bapak Dr Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Iswadi Amiruddin, S.Sos., M.AP selaku pembimbing II, yang tak kenal lelah memberikan bimbingan, mengarahkan, mengoreksi serta selalu mendorong dan membantu memberikan semangat peneliti hingga penyelesaian skripsi.
5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah mencurahkan segala ilmu pengetahuan yang dimiliki selama proses pembelajaran sehingga dapat menjadi pengetahuan bagi penulis
6. Seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yang telah membantu penulis memberikan informasi beserta data terkait penelitian ini.
7. Terima kasih untuk saudara seperjuangan, Alifka Rahmadani, Khaeza Ramadhani, Adel Anandiva, Nuny Herawati, yang selalu menemani dalam suka

dan duka, para teman kelas IAN E dan juga saudara seangkatan sopol Unismuh Makassar 2021, kebersamaan sungguh luar biasa yang akan selalu dikenang.

8. Kepada Masyarakat yang telah berkontribusi selama Penulis proses penelitian di lapangan .
9. Terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apa pun proses penyelesaian skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga dapat bermanfaat kepada semua pihak baik penulis maupun orang lain, Insya Allah. Semoga mendapat lindungan, berkah, dan karunia dari Allah Swt kepada bapak, ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Billahi Fii Sabilil Haq. Fastabiqul Khairat Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 14 Juli 2025

Yang Menyatakan

Siti Qoniah

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Teori dan Konsep	16
C. Kerangka Pikir	28
D. Fokus Penelitian.....	30
E. Deskripsi Fokus	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	34

B.	Jenis dan Tipe Penelitian.....	34
C.	Sumber Data	35
D.	Informasi Penelitian.....	35
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
F.	Teknik dan Analisis Data	37
G.	Teknik Pengabsahan Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
A.	Gambaran Lokasi penelitian.....	40
B.	Hasil Penelitian.....	46
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V PENUTUP		75
A.	Kesimpulan.....	75
B.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....		81



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2 Sop Pelayanan Adminduk.....	46
Gambar 4.3 Website Disdukcapil	51
Gambar 4.4 Pos Pelayanan Publik.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dengan penyelenggara pelayanan merupakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, sesuai dengan peraturan pemerintah yang mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh kantor pemerintah tingkat pusat, daerah dan badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Musabry et al., 2020).

Pelayanan publik merupakan sebuah tanggung jawab dari pemerintah maka dari itu kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pelayanan publik karna aparatur sipil negara merupakan komponen penggerak administrasi negara yang bersentuhan dengan penerima pelayanan publik sehari harian merekalah pihak yang seharusnya memiliki kompetensi melalui pendidikan dan pengalamannya (Musabry et al., 2020).

Inovasi yang mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya administrasi adalah kependudukan pelayanan seperti pelayanan pembuatan akta kelahiran, merupakan pelayanan yang di

selenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan akta kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara karena hal tersebut sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang. Sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya Akta Kelahiran (Musabry et al., 2020).

Sistem Administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktivitas untuk menata dan menertibkan dokumen dan data kependudukan, melalui pencatatan kependudukan, pengelolaan informasi kependudukan dan pendayagunaan database kependudukan baik bagi proses pelayanan masyarakat (publik) maupun bagi program pembangunan. Tujuan penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan adalah untuk kepastian hukum atau hak-hak sipil bagi warga Negara, di samping sebagai upaya penyediaan informasi kependudukan untuk kepentingan pembangunan nasional (Santoso & Wasiati, 2015).

Sistem Administrasi kependudukan perlu mendapatkan perhatian yang memadai untuk mendapatkan database kependudukan yang akurat, di samping sebagai pemenuhan hak sipil warga negara maupun hak perdata warga Negara, data kependudukan sangat penting bagi pemerintah dalam berbagai aspek program pembangunan. Dasar bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah undang-undang No.23 tahun 2006 tentang

administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah sebagai suatu sistem yang di harapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara. Oleh karena itu penyelenggaraan Sistem Administrasi kependudukan adalah merupakan hal yang sangat penting baik bagi pemerintah maupun warga negara sendiri (Santoso & Wasiati, 2015).

Penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Jika kualitas dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melebihi harapan masyarakat yang mendapatkan layanan maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan bermutu. Tetapi jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan publik tersebut bisa dikatakan buruk atau tidak baik. Kualitas pelayanan yang baik/bermutu dapat juga dikatakan sebagai pelayanan prima (Santoso & Wasiati, 2015).

Akta kelahiran merupakan surat kependudukan yang sangat berpengaruh terhadap dinamika kehidupan anak, kesalahan pada akte kelahiran berdampak pada pendidikan, status, maupun jati diri anak itu sendiri. Pelayanan pembuatan akta kelahiran, sejatinya harus ditangani secara profesional dan berkualitas, terutama dalam aspek sumber daya aparatur negara yang kompeten, sistem pelayanan yang fleksibel dan memberikan kemudahan, kebaikan, serta dengan pelayanan yang terjangkau dan

infrastruktur yang memadai. Sehingga optimalisasi pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat tercapai dengan baik. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak memberikan penegasan bahwa Akte kelahiran adalah hak setiap anak. Sedangkan pasal 27 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Masnita, 2021).

Berkaitan dengan hal itu, aspek pelayanan pembuatan akta kelahiran dipengaruhi oleh kinerja aparatur pelayanan. Kinerja aparatur mempunyai peran penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Aparatur sesuai ketentuan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara harus mempunyai kompetensi dalam bidang kerjanya, sehingga tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik dan optimal dapat dirasakan dampaknya secara langsung. Sehingga pelayanan pembuatan akte kelahiran dapat dilakukan secara baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dengan kemudahan dan keterjangkauan. Kemudahan dan kebaikan pelayanan merupakan harapan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan akte kelahiran, sebagai penyedia layanan tentunya pemerintah memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang lebih baik dan berkualitas (Masnita, 2021).

Masyarakat yang sadar akan hukum haruslah menyadari berapa penting dan perlunya seseorang memilik bukti tertulis dalam menentukan status orang tersebut atas kejadian-kejadian atau peristiwa yang selalu ada dalam perjalanan hidup manusia, antaranya yaitu peristiwa kelahiran, dengan mendaftarkan peristiwa atau kejadian itu pada Lembaga Catatan Sipil yang

berbentuk Akta Catatan Kelahiran. Hal tersebut sangat sesuai dengan aturan hukum dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang pada intinya menyebutkan bahwa setiap penduduk wajib mendaftarkan dan mencatatkan setiap peristiwa kelahirannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Muhammad Sabilal Fadli, 2013).

Pelayanan yang dilakukan oleh di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa merupakan pelayanan yang bertujuan untuk mencetak kelahiran seorang anak secara resmi dan memberikan dokumen yang sah sebagai bukti identitas seseorang. proses ini dimulai dengan mengajukan permohonan oleh orang tua atau wali anak dengan melampirkan dokumen yang diperlukan disana, seperti surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau bidan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk (KTP) orang tua, dan juga surat nikah setelah berkas sudah lengkap petugas Disdukcapil akan memproses data yang akan mengeluarkan akte kelahiran dalam waktu tertentu. Layanan dapat di akses di kantor Disdukcapil atau melalui layanan online yang tersedia.

Berdasarkan hasil observasi awal terkait pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa Masyarakat menghadapi berbagai masalah salah satu masalah utama yaitu antrian yang panjang dan proses pelayanan yang lambat. Masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk dilayani dan fasilitas di area tunggu seperti tempat duduk masih kurang sehingga masyarakat yang menunggu merasa tidak nyaman, yang diperparah dengan terbatasnya jumlah petugas. Selain itu sistem online

yang sering juga mengalami gangguan teknis menjadi masalah lain, membuat warga harus kembali ke kantor Disdukcapil berkali-kali atau menunggu tanpa kepastian. Masyarakat merasa kurang adanya informasi mengenai persyaratan yang harus di penuhi sehingga banyak masyarakat yang hadir dengan berkas yang tidak valid, yang bisa mengakibatkan tertunda, padahal waktu dan biaya sudah terbuang banyak selain itu bagi warga yang tinggal di pelosok terpencil akses untuk ke kantor Disdukcapil sering menjadi tantangan karena jarak yang ditempuh jauh dan juga keterbatasan kendaraan.

Lebih lanjut, Masyarakat merasa bahwa layanan online yang ada saat ini belum berjalan efektif atau sulit diakses banyak masyarakat yang kesulitan karna keterbatasan internet dan kurang pemahaman tentang cara menggunakan platfrom ditigal, sehingga mereka tetap harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini menambah tekanan dan kerumitan, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor Disdukcapil atau yang memiliki keterbatasan waktu. Secara keseluruhan, masyarakat berharap agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki sistem digital, dan memberikan informasi yang lebih terbuka dan jelas untuk memudahkan pengurusan dokumen kependudukan mereka.

Namun sampai saat ini tingkat kesadaran masyarakat untuk membuat akta kelahiran masih rendah. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka akan arti pentingnya akta kelahiran, sehingga mengakibatkan tingginya angka masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran. Di sisi lain akta kelahiran mempunyai fungsi sebagai wujud

pengakuan dari Negara atas status individu, perdata, status warga Negara dan menunjukkan bukti sah identitas seseorang serta sebagai syarat administrasi untuk melakukan suatu kegiatan atau peristiwa yang lainnya, misalnya dalam pengurusan administrasi pendidikan mulai TK sampai Perguruan Tinggi, melamar kerja, paspor, bea siswa, warisan, pensiun, catatan perkawinan, ibadah haji, pengakuan anak adopsi, untuk pengurusan akta kematian, ataupun sebagai rujukan untuk penetapan kartu identitas lainnya (Muhammad Sabilal Fadli, 2013).

Pelayanan yang tidak berkualitas dapat mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah berkurang. Hal ini mengakibatkan masyarakat malas berurusan dengan pelayanan pemerintahan. masyarakat hanya akan melakukan memperbarui surat-surat penting mereka pada saat mereka membutuhkan saja. dan data yang dimiliki pemerintah kurang valid ,padahal data-data tersebut tentang kependudukan sangat penting digunakan sebagai sumber informasi dalam pemerintahan. informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya.

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas kependudukan dan Catatan Sipil merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap para pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik benar dan memuaskan. Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor

pemerintahan merupakan pelayanan publik yang hadir untuk melayani masyarakat secara adil (Kaimudin, 2022).

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana standar pelayanan sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 ayat 7 Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.6 Jadi, pelayanan terhadap masyarakat seharusnya cepat, mudah, terjangkau dan Terukur dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik dan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas (Wardhani, 2019).

Kompetensi dan kualitas pelayanan seperti diamanatkan dalam Undang-undang ASN diharapkan dapat memberikan implikasi yang lebih baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.. Disamping itu, kompetensi dan kualitas ASN mempunyai dampak perubahan yang signifikan terhadap sistem birokrasi pemerintahan serta menghasilkan output yang diharapkan, yaitu tata pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, sehingga aspek internal dalam pemerintahan juga mengalami perubahan yang lebih baik, yaitu pola pikir atau mindset, karakter,

manajemen dan sistem yang ada dalam birokrasi serta dalam aspek eksternalnya yaitu kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pelayanan (Wardhani, 2019).

Akan tetapi kenyataannya, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan, antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk belum seperti harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat, baik disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun surat pembaca pada berbagai media massa (Wardhani, 2019).

Tentang kondisi pelayanan publik di Indonesia, dari hasil penelitian Ulbert Silalahi atas pelayanan publik sebelum reformasi diperoleh data bahwa tingkat kepuasan layanan aparatur negara yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan persentase rata-rata 33,7 % yang dikategorikan rendah. Masyarakat mengatakan bahwa sikap pelayanan aparatur negara yang tidak baik, yaitu : apatis, menolak berurusan, bersikap dingin, memandang rendah, bekerja mekanis, ketat pada prosedur, dan sering mem ping pong masyarakat. Satuan-satuan organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat atau klien, seringkali tidak tanggap terhadap aspirasi dan keadaan masyarakat yang dilayaninya. Panjangnya prosedur dan lambannya proses pengambilan keputusan dalam hal-hal pelayanan umum menyebabkan akses kolusi dan penyalahgunaan wewenang atau jabatan (Felix Avian Reandrianta, 2016).

Pelayanan dapat menjadikan suatu alat bentuk untuk meningkatkan kualitas, kualitas hasil produk berupa jasa (service) sangat tergantung pada tenaga manusia dan sedikit sekali tergantung kepada tenaga mesin. Dalam pelayanan pembuatan akte ini sangat membutuhkan peran dari sumber daya manusia yaitu Dinas itu sendiri, yang berperang aktif dalam melayani konsumen. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan kepada pengguna, salah satunya adalah sumber daya manusia yang terdidik, terlatih, dan memiliki perilaku pribadi yang luhur (Kaimudin, 2022).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas teknis pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana kualitas fungsional pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
3. Bagaimana kualitas citra Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas teknis Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

2. Untuk mengetahui kualitas fungsional Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa
3. Untuk mengetahui citra Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumber dan informasi, dalam kualitas pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa
- b. Sebagai bahan kajian atau studi banding dalam Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

2. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi bagi mahasiswa dan peneliti yang berminat melakukan penelitian;
- b. Sebagai salah satu referensi dalam diskusi, seminar, maupun pengkajian terkait Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini, Penelitian terdahulu ini digunakan penulis sebagai salah satu bagian acuan untuk memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang digunakan. Dalam penelitian terdahulu ini penulis tidak menemukan judul penelitian yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengambil beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian dalam penelitiannya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhamma d Rafi,Rita Rahmawati,Irma Purnamas ari (2023)	Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Pada Pembuatan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai pengaruh kualitas pelayanan program jemput bola terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut :1.Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan dapat diperoleh

			<p>jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu nilai rata-rata paling tinggi pada dimensi Tangibles yaitu dengan nilai 4,33 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan yang memperoleh nilai rata-rata paling rendah yaitu pada dimensi Assurance dengan nilai 3,94 dengan kategori “Baik” (Marfiati & Reviandani, 2023).</p>
2.	<p><i>Hayat, Laili Hidayah (2017)</i></p>	<p>Mengoptimalkan pelayanan pembuatan akte kelahiran</p>	<p>Pelayanan pembuatan akte kelahiran di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil sudah dilakukan secara maksimal dengan berbagai bentuk pelayanan, mulai dari pengembangan sumber daya manusia aparatur pelayanan yang terus dimaksimalkan sesuai dengan kompetensi dan profesionalitasnya, sarana prasarana ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang mengurus akte kelahiran, fasilitas-fasilitas bagi masyarakat dalam menerima pelayanan juga ditingkatkan serta kemudahan dan efektifitas serta efisiensi pelayanan terus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Aspek bentuk pengaduan dari masyarakat juga selalu direspon secara cepat,</p>

			<p>tepat dan sistematis. Sebagai bentuk dari peningkatan dan pengoptimalan terhadap pelayanan publik pembuatan akte kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dalam berbagai inovasi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan langsung ke desa-desa secara bergantian, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Dispendukcapil. Begitu juga persyaratan dan ketentuan dalam pembuatan akte kelahiran dilakukan dengan berbagai kemudahan dan kecepatan pelayanan. pelayanan pembuatan akte kelahiran selalu melakukan (Hayat & Hidayah, 2017).</p>
3.	<p>M. Daimul Abror, Lu'lu'ul Hidayah (2021)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuatan Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil</p>	<p>Dalam menentukan kualitas pelayanan pembuatan akte kelahiran anak luar nikah di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini ditentukan oleh lima dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1985)diantaranya tangible (berwujud/bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya</p>

		Kecamatan Purwosari	<p>tanggap), assurance(jamian) dan empathy(empati) yang menghasilkan bahwasannya sarana dan prasarana yang ada di Dispendukcapil Kecamatan Purwosari ini masih tergolong belum lengkap. Fasilitas pendukung seperti toilet, pengeras suara, papan informasi dan papan petunjuk pun masih belum tersedia. Ruang tunggu yang cukup sederhana serta loket pelayanan yang terlalu kecil mengakibatkan terjadi nya beberapa keluhan dari masyarakat sehingga kenyamanan masyarakat pun menjadi terganggu (Abror & Hidayah, 2022).</p>
--	--	---------------------	--

Dari Ketiga Penelitian terdahulu di atas yang membedakan dengan penelitian ini adalah peneliti terdahulu melakukan penelitian di Kabupaten Bogor, Kabupaten Malang, Kacamatan Purwosari dengan mewawancarai informan di Disdukcapil masing-masing kabupaten yang diteliti, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak di kabupaten Gowa dengan informan peneliti Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa. Penelitian yang akan diteliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra Image Pelayanan Dalam Membuat Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

B. Teori dan Konsep

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan Menurut Moenir (2008:89). “pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat

atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum. Pelayanan pada umumnya merujuk kepada kepentingan kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar. untuk memperoleh gambaran tentang pengertian kualitas pelayanan dapat di pahami dari beberapa pendapat para ahli, Persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan sesuai dengan harapan Aritonang (2010:125), Pernyataan perasaan dengan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh seorang pelanggan Simamora, (2009:58) Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Menurut Christian Grönroos, kualitas pelayanan adalah hasil dari evaluasi pelanggan terhadap proses dan hasil interaksi mereka dengan penyedia layanan. Grönroos menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup kualitas teknis (hasil akhir layanan), kualitas fungsional (cara layanan disampaikan), dan dipengaruhi oleh citra organisasi.

Grönroos menekankan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan (*perceived service quality*) adalah gabungan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan (*expected service*) dan pengalaman nyata mereka selama menerima layanan (*perceived service*). Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan mereka dan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Dia menguraikan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi utama yaitu:

b. Kualitas Teknis

- a. Merujuk pada apa yang pelanggan terima setelah layanan diberikan (output).
- b. Mencakup keakuratan dan hasil nyata dari layanan.
- c. Penting karena merupakan komponen langsung yang dapat diukur dari kualitas pelayanan.

c. Kualitas Fungsional

- a. Berfokus pada bagaimana layanan diberikan kepada pelanggan (proses).
- b. Dimensi ini melibatkan pengalaman pelanggan selama menerima layanan, termasuk perilaku karyawan, komunikasi, dan proses.
- c. Lebih bersifat subyektif, tetapi sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan.

d. Citra Perusahaan

1. Imej atau reputasi penyedia layanan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas secara keseluruhan.
2. Citra positif dapat memperkuat persepsi baik terhadap layanan, bahkan ketika ada kekurangan kecil.

Teori kualitas pelayanan Grönroos menawarkan pendekatan yang komprehensif untuk memahami bagaimana pelanggan mengevaluasi layanan. Dengan mengelola kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra

organisasi, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan mereka. Hal ini penting untuk diterapkan dalam pelayanan publik agar memberikan nilai maksimal bagi masyarakat.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:123)), yaitu:

- a. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness, atau tanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).

- e. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

Kotler (2012:53) mengidentifikasikan model kualitas dalam lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan pelayanan :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yakni manajemen tidak selalu mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa,
3. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan pengantaran jasa,
4. Kesenjangan antara pengantaran jasa dengan komunikasi eksternal,
5. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan, diyakini terjadinya kesenjangan ketika konsumen salah menganggap jasa.

Penyebab buruknya kualitas layanan Produksi dan konsumsi yang terjadi secara serentak. Salah satu karakteristik unik jasa adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa

kelemahan yang mungkin ada pada karyawan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas:

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan,
- b. Cara berpakaian karyawan kurang sopan dengan konteks,
- c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan,
- d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan,
- e. Karyawan selalu cemberut.

Intensitas tenaga kerja yang tinggi. Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain: upah rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, dan lain-lain. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai. Agar para karyawan atau penyedia jasa dapat memberikan jasa atau layanan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen.

e. Kepuasan Masyarakat

Menurut (Sedarmayanti 2007:244) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan”. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara

pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepomen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Kotler dan Keller (2009: 70) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (dalam Pasolong, 2010:145) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

a. Faktor – Faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut (Barnes 2006:17) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

- 1) Produk atau Jasa Inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
- 2) Sistem dan Layanan Pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
- 3) Performa Teknis, intinya berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.

- 4) Elemen-elemen Interaksi dengan Pelanggan, Level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.

b. Manfaat kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- 4) Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

f. Motivasi Kinerja Pelayanan

Menurut Mangkunegara (2010) Motivasi adalah keadaan dimana seseorang bisa menjalankan diri seseorang agar terarah dan tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Sedangkan Menurut Sutrisno(2016) Motivasi adalah suatu dorongan untuk menimbulkan semangat dan kerja keras dalam melakukan kegiatan pekerjaan. Motivasi adalah memberikan bimbingan atau arahan, sumber daya dan imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja tidak menuntut dengan imbalan. Pengertian Motivasi adalah dorongan semangat dari diri seseorang agar bisa melakukan suatu pekerjaan dan menyalurkan bakat supaya bisa mencapai maksud dan tujuan dari perusahaan tersebut. Jika pegawai memiliki semangat tinggi maka hasil pekerjaan cukup baik dan semaksimal mungkin.

Menurut Sulaksono(2015) Kineja Pegawai merupakan hasil pengukuran dari kinerja pegawai agar pegawai bisa melakukan pekerjaan tersebut dengan sistematis dan baik supaya bisa melihat kinerja karyawan dan sikap para karyawan.

Sedangkan Menurut Sutrisno(2016)Kinerja Pegawai merupakan hasil dari pekerjaan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan secara individu maupun berkelompok pada satu industri sebanding dengan pekerjaan dan beban pegawai serta diharapkan kepadanya agar

kapasitas, karakteristik dan waktu bisa digunakan untuk melakukan pekerjaan.

Pengertian Kinerja merupakan keberhasilan bisa ditemukan pada diri seseorang untuk membuat pekerjaan lebih baik dengan jangka waktu spesifik sesuai dengan kewajiban masing-masing pegawai dalam suatu perusahaan. Pekerjaan yang dilakukan harus dapat menghasilkan sesuatu yang dikehendaki yaitu hasil optimal yang dapat dicapai. Dengan demikian diperlukan suatu motivator bagi pegawai yaitu berupa pemenuhan fisik atau nom fisik. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka pegawai akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan motivasi bagi pegawai di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu instansi ataupun pemerintahan. (Mulasari & Suratman, 2020)

g. Pelayanan Publik Kepekaan dan Kepedulian Responsiveness

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut (Tjiptono, 2017) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera

Menurut (Sastrohadiwiryono, 2015) responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Kemudian (Ratnasari & Mastuti, 2018) responsiveness atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Contoh, ketika seorang pelayan di sebuah Hotel Mercure- Surabaya menyiapkan ruang makan sebelum digunakan para pelanggannya.

Selanjutnya (Yazid, 2016) tanggap adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggap (responsiveness) dalam posisinya. Mereka memberi perhatian terhadap keinginan konsumen dengan menunjukkan “kemauan untuk membantu” melayani keinginan tersebut sesegera mungkin, yang penting diingat adalah bahwa standar-standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan respon yang diinginkan konsumen serta persepsi konsumen tentang kecepatan dan kesegeraan, dan bukannya didasarkan atas persepsi perusahaan (Padillah & Hayati, 2024)

h. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard operating procedure (SOP) suatu lembaga, (institusi), atau instansi merupakan suatu prosedur kerja yang dibuat secara rinci dan detail agar seluruh karyawan dapat melakukan kewajiban dengan sempurna serasi dengan visi, misi, serta tujuan instansi tersebut. (Matippanna, 2022).

Sedangkan pengertian *standard operating procedure*(SOP) secara terperinci menurut (Putra, 2020) :

1. Standar (Standard)

Standar adalah deskripsi tertulis tentang hukum, peraturan, dan teknis yang selalu diikuti untuk memastikan bahwa operasi bisnis berjalan sesuai rencana. Namun, kebijakan adalah seperangkat aturan dan peraturan yang dianggap sebagai cara untuk mempromosikan proyek dan tujuan.

2. Operasional (Operating)

Operasi adalah pelaksanaan proses tertentu. Di sisi lain, sebuah proses adalah sekelompok tindakan yang terjadi dan mengubah input menjadi output.

3. Prosedur (Procedure)

Prosedur adalah metode atau strategi untuk menyelesaikan tugas apa pun.

Adapun indikator *standard operating procedure* (SOP) sebagai berikut (Nur'aini, 2019):

1. Efisien

Efisiensi dipandang sebagai elemen ketepatan dan mencakup sejumlah faktor yang saling berhubungan yang bekerja sama untuk menciptakan program yang mencapai tujuan dan sasaran yang diperlukan.

2. Konsisten

Nilai berulang yang dapat dihitung dengan tepat dapat dianggap sebagai tolok ukur atau konsistensi.

3. Meminimalisasi kesalahan

Kesalahan di area yang berkaitan dengan pekerjaan dapat dicegah dengan meminimalkannya.

4. Penyelesaian masalah

Menginformasikan tentang masalah apa pun yang mungkin muncul saat melakukan tugas.

5. Prosedur kerja

Masing-masing mewakili strategi yang berbeda untuk melindungi setiap aset dari potensi kewajiban dan risiko lainnya.

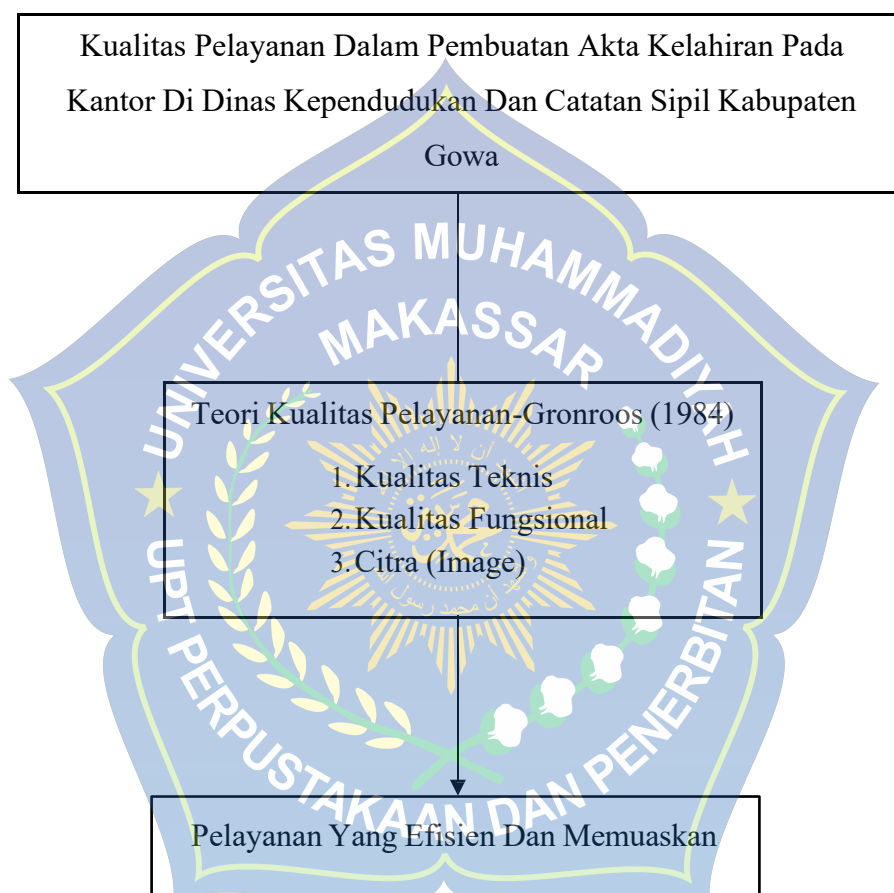
6. Petakerja atau rangkaian kegiatan operasional Rencana kerja (atau urutan tindakan operasional) disiapkan dengan gagasan masing-masing pihak sebagai bias yang jelas agar dapat bergerak cepat saat segala sesuatunya berjalan.

C. Kerangka Pikir

Teori Kualitas Pelayanan Grönroos (1984)

Grönroos, Menguraikan Teori kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi utama, yaitu kualitas teknis (technical quality) dan kualitas fungsional (functional quality). serta didukung oleh citra (image) perusahaan atau organisasi. Berikut Gambar Bagan Kerangka Pikir:

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Fokus ini mencakup keseluruhan proses pelayanan, mulai dari input (kelengkapan berkas dan sistem penerimaan), proses (prosedur dan interaksi selama pelayanan), hingga output (hasil akhir yang diterima oleh masyarakat).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan manfaat langsung berupa kemudahan, ketepatan, dan kepastian layanan. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Grönroos, yang mencakup tiga indikator utama: kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra (image) organisasi sebagai penyelenggara layanan publik.

E. Deskripsi Fokus

Adapun yang menjadi deskripsi penelitian yaitu :

a. Kualitas Teknis

Kualitas teknis pada kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa merujuk pada hasil akhir yang diterima oleh pelanggan dari suatu layanan, atau apa yang didapatkan pelanggan secara nyata setelah menerima layanan tersebut. Aspek ini berfokus pada komponen yang bersifat objektif dan dapat diukur, seperti Dalam konteks pelayanan publik, kualitas teknis dapat dilihat dari keakuratan

data yang diberikan, ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi, atau hasil nyata yang diperoleh pelanggan, seperti dokumen yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. fokus utama dari kualitas teknis adalah pada akurasi dan validitas dokumen yang dihasilkan, serta kepatuhan terhadap standar dan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Jika masyarakat mengurus dokumen dan hasil yang mereka terima sesuai dengan identitas yang benar, tidak ada kesalahan penulisan, dan dapat digunakan secara resmi untuk berbagai keperluan (pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dll), maka dapat dikatakan bahwa kualitas teknis layanan tersebut baik. Kualitas teknis juga dapat dilihat dari waktu penyelesaian dokumen, ketersediaan fasilitas pendukung sistem informasi kependudukan, serta kemampuan petugas dalam memproses data dengan cepat dan tepat.

b. Kualitas Fungsional

Kualitas fungsional berhubungan dengan aspek-aspek pekerjaan di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa dalam penilaian kualitas pelayanan yang berfokus pada cara layanan disampaikan kepada pelanggan. Berbeda dengan kualitas teknis yang menilai hasil akhir, kualitas fungsional lebih kepada cara atau proses pelayanan itu disampaikan kepada masyarakat. Artinya, yang dinilai dari kualitas fungsional adalah bagaimana petugas memberikan layanan apakah mereka ramah, komunikatif, cepat tanggap, sopan,

dan bersedia membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Selain itu, kualitas fungsional juga mencakup kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan, baik secara langsung di kantor maupun secara daring. Misalnya, masyarakat akan merasa puas jika mereka dilayani dengan sabar dan jelas saat menanyakan prosedur pembuatan akta kelahiran, atau ketika pengurusan dokumen tidak berbelit-belit dan sesuai dengan prosedur yang diinformasikan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas fungsional sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap institusi pemberi layanan, karena meskipun hasil layanan sudah sesuai, jika cara penyampaian buruk—misalnya petugas tidak ramah atau layanan terlalu lama—maka kepuasan masyarakat bisa menurun. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas fungsional menjadi aspek yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang tidak hanya legal dan teknis, tetapi juga berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan.

c. Citra (Image)

Citra pada kantor di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa merujuk kesan keseluruhan yang terbentuk di benak pelanggan tentang suatu organisasi atau perusahaan. Citra ini mencakup bagaimana pelanggan melihat dan menilai organisasi berdasarkan pengalaman mereka dengan layanan yang diterima, baik dari aspek kualitas teknis (hasil layanan) maupun kualitas fungsional

(cara layanan diberikan). Citra perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti reputasi, iklan, pengalaman pribadi, serta interaksi dengan staf. Citra yang positif dapat memperkuat kepercayaan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka, bahkan ketika ada kekurangan kecil dalam layanan. Sebaliknya, citra yang buruk bisa memperburuk persepsi pelanggan meskipun kualitas teknis atau fungsional dari layanan yang diberikan sebenarnya cukup baik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian bertempat di Dinas kependudukan dan catatan sipil di jln. sungguminasa Kabupaten Gowa Dan waktu penelitian ini di laksanakan selama dua bulan. Dipilihnya lokasi ini karena penulis ingin mengkaji mengenai Kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa terdapat hambatan atau permasalahan dalam program tersebut.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas pelayanan dalam Pembuatan akta kelahiran pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif berusaha untuk mendeskripsikan, merangkum atau menggambarkan berbagai keadaan, situasi atau fenomena realitas yang ada di masyarakat sebagai objek kajian, serta berupaya memunculkan realitas tersebut sebagai karakter, sifat, model atau penggambaran terhadap kejadian, peristiwa atau fenomena tertentu.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder antara lain sebagai berikut :

1. Data primer, yaitu informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (sampel atau responden) dengan menggunakan Teknik pengumpulan data tertentu. Data primer umumnya masih dalam bentuk mentah karena belum mengalami pengolahan atau interpretasi mengenai sifat dan kualitasnya.
2. Data sekunder, yaitu informasi yang diperoleh dari sumber-sumber seperti artikel-artikel dan gambar-gambar yang bisa berbentuk buku, dokumen, atau data elektronik (situs web).

D. Informasi Penelitian

Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Indrawati, S.E	IW	Sub Koordinator Penyusun Bahan informasi kependudukan
2.	Widya Ningtias, S.E	WN	Staf kantor
3.	Taufik	TK	Masyarakat Gowa
4.	Ratna	RA	Masyarakat Gowa
5.	Fitri	FI	Masyarakat Gowa
7.	Rahmatiah	RT	Masyarakat Gowa
8.	Muslina	MS	Masyarakat Gowa

E. Teknik Pengumpulan Data

- A. Observasi, yaitu pengumpulan data yang didapatkan penulis di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Gowa cara pengamatan dan pencatatan terhadap hambatan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran
- B. Wawancara, yaitu dimana penulis berkomunikasi langsung dengan informan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa guna mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan kualitas Pelayanan masyarakat dalam membuat akte kelahiran

- C. Dokumentasi adalah pengumpulan data atau dokumen-dokumen yang relevan dengan judul penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

F. Teknik dan Analisis Data

Data yang telah di dapatkan selanjutnya di analisis dengan menggunakan teknik analisa kualitatif. Adapun tahapan teknik analisa yang dilakukan oleh peneliti adalah, sebagai berikut:

1. Reduksi data, dalam tahap ini penulis akan melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh.
2. Penyajian data, penulis akan mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Display data atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data yang didapatkan.
3. Penarikan kesimpulan, pada tahapan ini kesimpulan yang didapatkan oleh penulis masih bersifat sementara dan akan berubah hingga ditemukan bukti yang kuat untuk digunakan pada tahap selanjutnya.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang benar-benar terjadi. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif yakni melalui:

1. Triangulasi Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan banyak waktu. Untuk keperluan triangulasi maka dilakukan tiga acara yaitu :

- a) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen.

- b) Triangulasi teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk mengecek data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data sebelumnya.

- c) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan data berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi pada penelitian ini akan diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja, sehingga data

yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Gowa valid.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi penelitian

- a. Sejarah singkat kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa dibentuk pada awal pelaksanaan Otonomi Daerah pada tahun 1995. Pada awalnya, dinas ini bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Gowa. Namun, pada tahun 2002, Disdukcapil sempat digabungkan dengan Dinas Tenaga Kerja sebagai bagian dari restrukturisasi organisasi pemerintahan daerah. Penggabungan ini tidak berlangsung lama, karena pada tahun 2009, Disdukcapil kembali berdiri sendiri sebagai lembaga yang fokus pada pengelolaan administrasi kependudukan. Saat ini, kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa berlokasi di Jalan Tumanurung No. 2, Sungguminasa, dalam kompleks perkantoran pemerintahan Kabupaten Gowa.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam bidang administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Gowa memiliki visi "Terwujudnya tertib administrasi kependudukan menuju masyarakat Kabupaten Gowa yang berkualitas." Untuk mewujudkan visi tersebut, dinas ini menjalankan berbagai misi, termasuk peningkatan kualitas sumber daya aparatur, pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, peningkatan akurasi pengolahan data kependudukan, serta pemanfaatan

data kependudukan melalui kerja sama lintas sektor dan inovasi pelayanan. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Gowa juga menyediakan layanan online "BU PRISKA" yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen administrasi kependudukan secara digital, sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean di kantor Disdukcapil. Dengan berbagai upaya ini, Disdukcapil Kabupaten Gowa terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam hal administrasi kependudukan.

b. Visi dan Misi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah

“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Menuju Masyarakat Kabupaten Gowa yang Berkualitas”.

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dalam mengatur, merencanakan dan mengevaluasi penyelenggaraan tugas kesekretariatan.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk sesuai dengan standar pelayanan publik.

- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan sipil sesuai dengan standar pelayanan publik.
- 4) Meningkatkan akurasi pengolahan dan penyajian data kependudukan melalui tata kelola sistem informasi administrasi kependudukan yang profesional dan bertanggung jawab.
- 5) Meningkatkan kuantitas pemanfaatan data kependudukan dan pencatatan sipil melalui kerja sama lintas sektor, inovasi serta sistem penataan kearsipan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara elektronik.

Visi dan Misi Pelayanan

Visi pelayanan Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (S.I.A.K) Misi pelayanan yaitu:

- a. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
 - b. Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 - c. Meningkatkan Akurasi dan pemanfaatan Database Administrasi.
- c. Struktur Organisasi dan Fungsinya

1. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 4.1 struktur organisasi

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

2. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kepala Dinas

Tugas : Memimpin, mengoordinasikan, dan mengendalikan seluruh kegiatan Dinas dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Fungsi:

- Merumuskan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan
- Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di seluruh bidang.

- c) Membina hubungan kerja dengan instansi terkait

2. Sekretaris Dinas

Tugas: Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas administratif di lingkungan Disdukcapil.

Fungsi :

- a. Mengelola administrasi umum, keuangan, dan kepegawaian.
- b. Menyusun rencana program dan anggaran tahunan
- c. Mengawasi pelaksanaan program kegiatan operasional dinas.

3. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk

Tugas: Melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas di bidang pendaftaran penduduk.

Fungsi:

- a. Mengelola pelayanan pendaftaran penduduk, termasuk penerbitan KTP dan Kartu Keluarga (KK).
- b. Melakukan pendataan baru, pindah, dan datang.
- c. Menyusun laporan kegiatan terkait pendaftaran penduduk

4. Kepala Bidang Pencatatan Sipil

Tugas: Melaksanakan tugas di bidang pencatatan sipil, seperti pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.

Fungsi:

- a) Mengelola pelayanan penerbitan akta kelahiran, kematian, dan dokumen sipil lainnya.
- b) Melakukan pengawasan atas pelaksanaan pencatatan sipil di kecamatan dan desa.
- c) Menyusun laporan pencatatan sipil secara berkala.

5. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan

Tugas: Mengelola informasi kependudukan dan penyajian data untuk mendukung administrasi kependudukan.

Fungsi:

- a) Memantau pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
- b) Menyusun laporan pengelolaan data kependudukan.
- c) Memastikan integrasi data antar instansi terkait

6. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Tugas: Memanfaatkan data kependudukan untuk perencanaan pembangunan dan inovasi pelayanan.

Fungsi:

- a) Melakukan kerja sama lintas sektor untuk pemanfaatan data.
- b) Mengembangkan inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.
- c) Menyusun laporan pemanfaatan data dan inovasi

7. Kepala Sub Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum

Tugas: Mendukung pelaksanaan tugas teknis melalui pengelolaan administrasi perencanaan, keuangan, dan umum.

Fungsi :

- a) Mengelola anggaran dinas
- b) Menyusun dokumen perencanaan tahunan
- c) Mengelola kebutuhan logistik dan administrasi umum

8. Staf Teknis dan Administratif

Tugas: Mendukung pelaksanaan tugas teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Fungsi:

- a) Mengelola data penduduk
- b) Membantu proses penerbitan dokumen administrasi
- c) Memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di loket pelayanan.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitas Pelayanan dalam membuat akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Masyarakat, Staf kantor Dinas Kependudukan Dan catatan sipil Kabupaten Gowa, Sub Koordinator Bidang Penyusunan bahan Informasi Kependudukan.

Analisis data adalah bagian dari tahapan penelitian kualitatif yang bermanfaat untuk menelaah data yang telah diperoleh oleh peneliti secara langsung dari informan selama penelitian dilakukan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa. Analisis data yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara terhadap informan. Untuk Kualitas Pelayanan Masyarakat Dalam Membuat akta Kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dapat dilihat pada uraian berikut ini:

1. Kualitas Teknis

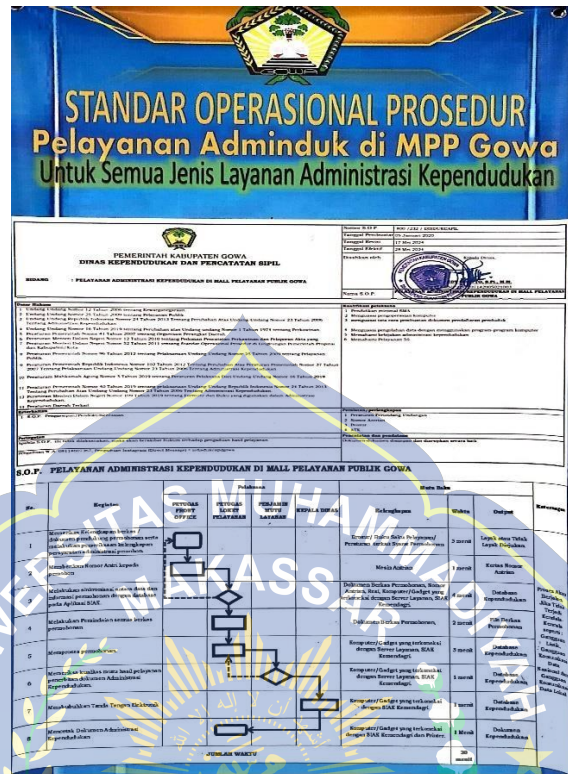
Kualitas teknis pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa merujuk pada hasil akhir yang diterima oleh pelanggan dari suatu layanan atau apa yang didapatkan pelanggan secara nyata setelah menerima layanan tersebut. Pelayanan yang memiliki kualitas teknis yang baik akan mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan data, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Disdukcapil Kabupaten Gowa.

Hasil wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan pengalaman yang mereka dapatkan dalam pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Gowa.

“Untuk pengurusan akta kelahiran saat ini sudah lebih cepat dan mudah yang penting semua berkas lengkap dan sudah benar, untuk layanan online saya rasa beberapa orang mungkin belum bisa terutama saya jadi saya lebih pilih datang langsung ke kantor dibanding online, saya menunggu beberapa hari akte selesai meskipun tidak langsung jadi, prosesnya cukup lancar karna dokumen yang saya bawa lengkap, akan tetapi ada juga beberapa

kendala seperti antrian yang panjang yang buat saya menunggu lama (Wawancara Tk 11 Maret 2025).

Berikut SOP Pelayanan Adminduk dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 4.4 : Sop Pelayanan Adminduk

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa untuk pelayanan administrasi kependudukan secara umum. SOP ini merupakan gambaran prosedural dari pelayanan yang biasa diterapkan oleh Disdukcapil Gowa, baik di kantor pusat maupun unit layanan seperti MPP dan Pos Pelayanan Kecamatan.

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa untuk pengurusan lebih cepat dan mudah, terutama jika berkas yang dibawa lengkap dan sesuai persyaratan. Proses pelayanan berjalan cukup lancar meskipun akta tidak langsung jadi, namun waktu penyelesaian yang hanya beberapa hari masih dianggap wajar oleh masyarakat. Meskipun tersedia layanan online, masih terdapat kendala dalam pemanfaatannya, terutama bagi masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, sebagian warga lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan secara tatap muka. Secara umum, masyarakat menilai bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Gowa sudah menunjukkan perbaikan, terutama dari segi kecepatan dan kemudahan proses selama seluruh persyaratan telah dipenuhi. Namun demikian, pemanfaatan layanan digital masih belum optimal karena sebagian masyarakat belum memahami cara penggunaannya atau tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi. Hal ini menyebabkan masih tingginya preferensi masyarakat untuk melakukan pengurusan secara langsung di kantor, karena dinilai lebih jelas, aman, dan mendapatkan pendampingan langsung dari petugas. Maka, dibutuhkan peningkatan sosialisasi dan pendampingan terkait penggunaan layanan online agar pelayanan dapat menjangkau lebih luas secara efektif.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan pengalaman yang mereka dapatkan selama pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Gowa.

“Kalau menurut saya lebih sulit untuk pengurusan online dibanding datang langsung ke kantor apalagi saya dari desa yang masih sulit dengan akses jaringan internetnya yang tidak stabil dan belum terlalu paham menggunakan teknologi kadang meminta bantuan keluarga untuk mengisi prosedur online” (wawancara RA 11 Maret 2025).

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang masih kurang pemahamannya terhadap layanan online yang tersedia terutama bagi mereka yang tidak terlalu update tentang teknologi, masalah utama juga yaitu tidak stabilnya jaringan internet bagi desa yang masih sulit jangkauan jaringannya. Peneliti juga menyimpulkan bahwa masih terdapat kendala dalam pemanfaatan layanan online yang disediakan oleh Disdukcapil, khususnya bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi atau tidak terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam proses digitalisasi layanan publik. Selain itu, permasalahan utama lainnya adalah ketidakstabilan jaringan internet, terutama di daerah pedesaan yang memiliki keterbatasan akses terhadap infrastruktur jaringan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat di wilayah tersebut lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil Kab Gowa dibandingkan menggunakan layanan online. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi digital bagi masyarakat serta perbaikan akses jaringan agar layanan daring dapat berjalan optimal dan merata.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan pengalaman yang mereka dapatkan dalam pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Gowa.

“pengalaman yang saya rasakan waktu urus akta kelahirannya anakku sebelumnya belum ada sistem online jadi saya langsung datang ke kantor untuk pengurusan, pelayanan dari petugas kepada saya semuanya baik, melayani dengan cepat juga, dan saya terima akta selama 2 hari kerja, Saya kembali datang untuk kedua kalinya mengurus akta kelahiran di sini karna yang sebelumnya terbakar jadi saya buat yang baru lagi, namun saya terkendala dengan antrian yang panjang saya datang pagi sampai saat ini sudah mau jam istirahat belum terpanggil padahal cuma mau urus ulang karna akte anakku, dan untuk mengurus online sudah tidak bisa karna sudah tercatat di capil aktenya”(Wawancara FI 13 Maret 2025).

Dari hasil wawancara yang diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat masih mengeluh dengan antrian yang panjang karna tingginya volume pemohon yang tidak sebanding dengan jumlah petugas, warga yang sebenarnya bisa mengurus secara daring, tetap datang ke kantor karna ragu gunakan teknologi, umumnya disebabkan oleh kurangnya kepercayaan diri dan pemahaman terhadap teknologi, serta kekhawatiran akan kesalahan dalam proses online. hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan literasi digital serta penambahan jumlah petugas atau sistem antrean yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan pengalaman mereka dalam pengurusan akta kelahiran masyarakat di Disdukcapil Gowa.

“untuk kualitas teknisnya disini saat ini menurutku dari orang yang saya kenal katanya itu untuk buat akta kelahiran sudah bisa online namun untuk link yang akan di akses masih kurang orang yang tahu jadi saya memilih untuk datang langsung di kantor, terus untuk hasil yang di dapatkan itu memang harus menunggu sedikit lama, tapi untuk pelayanan antrian menunggu hasil akhirnya agak lama juga selesai”(Wawancara RT 14 Maret 2025).

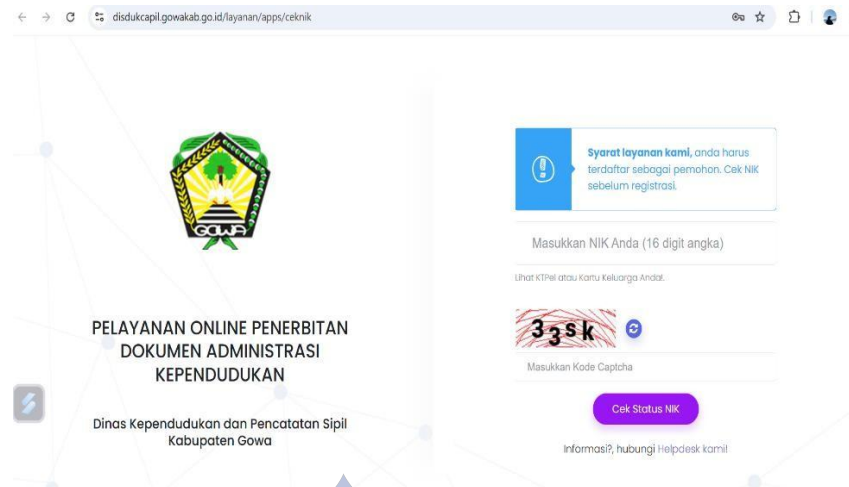
Dari hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas teknis di Disdukcapil Gowa sudah mengalami

perkembangan, terutama dengan adanya layanan online namun demikian banyak masyarakat yang belum memahami cara mengakses layanan digital, sehingga mereka memilih untuk datang langsung. Meskipun pelayanan langsung tersedia, responden menyebutkan bahwa proses antrean dan waktu penyelesaian dokumen masih memerlukan waktu yang cukup lama. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dari sisi teknis ada kemajuan, tantangan dalam hal literasi digital dan efisiensi pelayanan tatap muka masih perlu mendapatkan perhatian serius.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan pengalaman mereka dalam pengurusan akta kelahiran masyarakat di Disdukcapil Gowa

“waktu saya buat akta untuk anakku saya melalui website capil atau online, saya isi semua persyaratan yang ada, kemudian untuk tunggu jadinya itu ada 3 hari kerja saja, untuk pengurusan online lebih mudah daripada mau ke capil lagi belum lagi antriannya yang panjang, mending pakai online saja” (Wawancara MA 17 Maret 2025).

Berikut website Pelayanan online DISDUKCAPIL kabupaten Gowa dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 4.2 : Website DISDUKCAPIL KABUPATEN GOWA

Sumber : www.disdukcabilgowa.go.id

Alur Pengisian WEB di Disdukcabil Kabupaten Gowa

Langkah 1: Akses Websisite

1. Kunjungi website resmi Disdukcabil Kabupaten Gowa melalui perangkat yang terhubung dengan internet.

www.disdukcabilgowa.go.id

<https://disdukcabil.gowakab.go.id>

2. Pastikan koneksi internet stabil untuk menghindari kendala selama proses pengisian.

Langkah 2: Login atau Registrasi

1. Bagi Pemohon Baru: Klik tombol "Daftar" dan isi data pribadi seperti nama lengkap, nomor KTP, email, dan nomor telepon.
2. Bagi Pemohon Lama: Masuk menggunakan akun yang sudah terdaftar dengan memasukkan username dan password.

Langkah 3: Pilih Jenis Layanan

1. Pilih layanan yang diinginkan, seperti pembuatan

KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, atau surat pindah.

2. Klik menu layanan, lalu pilih formulir sesuai dokumen yang akan diurus.

Langkah 4: Unggah Dokumen Persyaratan

1. Unggah dokumen yang diminta, seperti Kartu Keluarga, foto, atau dokumen pendukung lainnya, dalam format yang ditentukan (PDF/JPG/PNG).

Langkah 5: Konfirmasi dan Kirim

1. Pastikan semua data yang diisi sudah benar.
2. Klik tombol "Kirim" untuk mengajukan permohonan.

Langkah 6: Cek Status Permohonan

1. Pemohon dapat memantau status permohonan melalui dashboard akun di website.
2. Sistem akan memberikan notifikasi jika dokumen sudah selesai di proses.

Langkah 7: Pengunduhan atau Pengambilan Dokumen

1. Jika dokumen dapat diunduh, pemohon akan mendapatkan link unduhan di akun mereka.
2. Untuk dokumen fisik, pemohon dapat datang ke kantor sesuai jadwal yang ditentukan.

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pengurusan akta kelahiran secara online melalui website Disdukcapil lebih mudah dan efisien dibanding datang langsung, prosesnya hanya memerlukan waktu tiga hari kerja, selain menghemat waktu bisa juga menghindarkan diri dari antrian panjang di Disdukcapil. sehingga lebih

praktis bagi masyarakat yang memahami dan mampu memanfaatkan teknologi digital.

2. Kualitas Fungsional

Kualitas Fungsional berhubungan dengan aspek-aspek pekerjaan di Dinas kependudukan dan catatan sipil dalam penilaian kualitas pelayanan yang berfokus pada cara layanan disampaikan kepada pelanggan. Kualitas fungsional berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan selama berlangsungnya aspek. Aspek ini mencakup perilaku karyawan, cara mereka berkomunikasi, keramahan, kesepanan, kemampuan untuk memberikan bantuan, serta responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan

“secara umum pelayanannya sudah cukup baik walau kadang ada pegawai yang cuek agak susah ki narespon saat ingin bertanya mungkin dia sibuk jadi saya harus menunggu giliran untuk mau bertanya”(Wawancara TK 11 Maret 2025).

Dari hasil wawancara dia atas maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat masih menemukan sebagian besar petugas yang terkesan cuek atau terlalu sibuk memberikan penjelasan, hal ini membuat warga merasa kurang nyaman, terutama yang tidak paham prosedur, merasa bingung dan kurang terbantu. dan kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fungsional dalam pelayanan, khususnya dalam hal sikap dan interaksi petugas, masih perlu ditingkatkan agar Masyarakat lebih

dilayani dan dipandu agar tercipta pelayanan yang ramah, dan mendukung kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan.

“prosesnya berjalan lancar, mereka membantu dari awal sampai akhir petugasnya juga baik-baik” (wawancara RA 11 Maret 2025).

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa Proses pelayanan berjalan lancar dan petugas juga memberikan pendampingan dari awal hingga akhir. Masyarakat juga merasa lebih tenang karena tahu bahwa prosesnya diawasi dan dibimbing oleh petugas. Pelayanan seperti ini menciptakan rasa percaya dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Disdukcapil Kabupaten Gowa.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan

“kalo menurutku pelayanannya sudah bagus selama saya mengurus berkas kependudukan disini belum pernah saya dapat ada petugas yang kurang ramah sama saya, Cuma kali ini saya terkendala dengan antrian yang panjang”(Wawancara FI 13 Maret 2025).

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan pelayanan di Disdukcapil sudah baik, khususnya dari segi sikap petugas selama proses pengurusan berkas kependudukan, masyarakat merasa selalu dilayani dengan ramah dan belum pernah mengalami perlakuan kurang menyenangkan

dari petugas, Sehingga hal ini memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan fungsional. Meskipun demikian, masyarakat tetap menyampaikan keluhan terkait antrean yang cukup panjang, yang menjadi hambatan utama dalam proses pelayanan. Antrean ini seringkali memakan waktu dan menimbulkan tidak nyaman, terutama bagi mereka yang datang dari lokasi yang jauh atau memiliki keterbatasan waktu.

Wawancara dengan staf kantor pelayanan yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan

“kami sebagai petugas disini membantunya dengan cara memberikan edukasi berupa syarat-syarat dan ketentuan yang harus di lengkapi oleh pemohon untuk akte kelahiran tersebut, edukasi ini mencakup penjelasan tentang dokumen yang wajib dilampirkan, alur pengurusan, serta informasi penting lainnya yang dibutuhkan oleh pemohon. Dengan memberikan pemahaman sejak awal, diharapkan masyarakat dapat lebih siap dan tidak mengalami kesulitan dalam proses pengajuan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan efisien.(Wawancara WN 13 Maret 2025)

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa petugas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa memiliki peran aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terkait persyaratan dan prosedur pengurusan akta kelahiran. Langkah ini bertujuan untuk memastikan pemohon memahami sejak awal dokumen yang harus dilengkapi dan tahapan yang harus diikuti. Dengan adanya edukasi langsung ini, masyarakat menjadi lebih siap, meminimalkan kesalahan atau kekurangan berkas, serta mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas fungsional

pelayanan berjalan dengan baik, terutama dalam hal komunikasi dan pendampingan kepada pemohon.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan

” Meskipun pelayanan langsung tersedia, proses antrian dan waktu penyelesaian dokumen masih memerlukan waktu yang cukup lama.”(Wawancara RT 14 Maret 2025)

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan tatap muka masih menjadi pilihan masyarakat, efisiensi waktu dalam proses antrean dan penyelesaian dokumen perlu ditingkatkan. Masyarakat menilai bahwa proses antrean yang panjang dan lamanya waktu penyelesaian dokumen menjadi hambatan yang mengurangi kenyamanan dalam menerima pelayanan.

Wawancara dengan staf pelayanan yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan

”Ada sekarang di buka layanan di kecamatan ada namanya pos pelayanan kecamatan, di kecamatan masing-masing yang lebih dekat jika tidak ingin datang langsung ke kantor Disdukcapil” (Wawancara IW 13 Maret 2025)



Gambar 4.3 : Pos Pelayanan Publik

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Pos pelayanan Administrasi kependudukan yang ada di kecamatan Tinggimoncong adalah salah satu inovasi pelayanan dari Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa. Tujuannya adalah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat di wilayah dataran tinggi seperti kecamatan Tinggimoncong, agar tidak perlu lagi ke kantor Disdukcapil yang jaraknya cukup jauh.

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kehadiran pos pelayanan kecamatan yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang sangat strategis dan berpihak pada kebutuhan masyarakat. Langkah ini menunjukkan bahwa Disdukcapil kabupaten Gowa tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan secara internal, tetapi

juga memperhatikan aspek aksesibilitas masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. kebijakan ini terbukti memberikan kemudahan nyata, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di wilayah-wilayah kecamatan yang jaraknya cukup jauh dari kantor pusat Disdukcapil. Sebelum adanya pos pelayanan di kecamatan, warga harus menempuh perjalanan yang tidak hanya memakan waktu dan biaya, tetapi juga sering kali mengganggu aktivitas ekonomi atau pekerjaan harian mereka. Inisiatif ini juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkeadilan. Disdukcapil berusaha hadir lebih dekat dengan masyarakat, menjangkau seluruh lapisan, termasuk mereka yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan karena keterbatasan geografis maupun transportasi. Hal ini secara tidak langsung turut mengurangi ketimpangan pelayanan antar wilayah serta mendorong terwujudnya pemerataan akses administrasi kependudukan.

Wawancara dengan staf Kantor yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan

“Masyarakat mengeluh atau merasa kebingungan saat daftar online itu sebenarnya mereka kurang membaca, karna itu di website, itu sudah jelas kalau mau urus akta kelahiran ini yang diperlukan ada persyaratannya, untuk download formulirnya sudah ada juga di sediakan semuanya sudah jelas disana, tapi kalo anak modern sekarang menganggap semua itu sudah gampang, jadi sebenarnya kalo sistem pakai calo itu banyak juga orang yang tidak mau pusing atau malas isi-isi website jadi mereka memilih untuk berikan orang lain untuk di kerjakan ,jadi kita disini sebagai petugas bekerja tidak bisa tolak di tolak berkasnya selama berkasnya lengkap”(Wawancara IW 13 Maret 2025)

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran secara online bukanlah terletak pada sistem atau mekanisme pelayanannya, melainkan pada kurangnya pemahaman dan kemauan masyarakat untuk membaca serta mengikuti prosedur yang telah dijelaskan secara rinci di website resmi Disdukcapil Kabupaten Gowa. Petugas menyatakan bahwa seluruh informasi mengenai persyaratan, langkah-langkah pengurusan, serta tautan untuk mengunduh formulir permohonan telah tersedia secara lengkap dan mudah diakses. Namun, masyarakat cenderung tidak memanfaatkan informasi tersebut. Selain itu, fenomena penggunaan jasa perantara atau *calo* juga masih marak terjadi, bukan karena ketidakmampuan masyarakat, melainkan karena alasan kepraktisan. Banyak di antara mereka yang tidak ingin repot atau merasa malas mengisi data dan mengunggah dokumen melalui sistem online, sehingga mereka lebih memilih untuk menyerahkan proses tersebut kepada pihak lain, meskipun harus mengeluarkan biaya tambahan. Hal ini memperlihatkan bahwa kemudahan sistem digital belum sepenuhnya mendorong perubahan perilaku masyarakat ke arah yang lebih mandiri dan aktif dalam mengurus dokumen kependudukannya sendiri. Dari sisi petugas, mereka tetap menjalankan tugas sesuai prosedur dan tidak dapat menolak berkas permohonan selama seluruh persyaratan telah lengkap, tanpa memandang siapa yang menyerahkan atau dari mana asal berkas tersebut.

Wawancara dengan staf pelayanan yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan

“Cara kami mengatasi warga yang belum memiliki akta kami menutupinya itu dengan cara membuatkan akta kelahiran secara integrasi satu kali entri dalam beberapa hari terbuat bisa mencapai seribu akta kelahiran yang muncul”(Wawancara WN 13 Maret 2025)

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa telah menunjukkan citra yang sangat positif di mata masyarakat, khususnya dalam memberikan solusi yang ditawarkan dalam mengatasi permasalahan kepemilikan akta kelahiran. Citra institusi ini tidak lagi sekadar sebagai penyedia layanan administratif yang menunggu kedatangan masyarakat, tetapi telah bertransformasi menjadi lembaga yang aktif hadir di tengah-tengah masyarakat dengan berbagai inovasi layanan. Salah satu bentuk konkret dari upaya tersebut adalah penerapan layanan integrasi satu kali entri yang memungkinkan proses penerbitan akta kelahiran dilakukan secara efisien. Melalui program ini, Disdukcapil kabupaten Gowa berhasil mempercepat pembuatan akta kelahiran secara massal, dengan hasil yang sangat signifikan beberapa hari saja, instansi ini mampu menerbitkan hingga seribu akta. Capaian ini tidak hanya mencerminkan efisiensi kerja, tetapi juga menunjukkan keseriusan pemerintah daerah dalam memastikan bahwa seluruh warga, terutama anak-anak, memperoleh hak sipil dasar mereka berupa dokumen kependudukan.

Wawancara dengan masyarakat yang berkaitan dengan proses interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan

”pengurusan online itu lebih mudah dan praktis,Tapi ada juga kendalanya seperti kalo mau unggah file kadang file terlalu besar jadi harus di compress

lagi, biasa juga eror, berapa kali saya coba login sampai berhasil semuanya juga tergantung jaringan.” (Wawancara MA 17 Maret 2025)

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengurusan akta kelahiran secara online di Disdukcapil Kabupaten Gowa dinilai memberikan kemudahan dan kepraktisan bagi masyarakat, khususnya dalam hal efisiensi waktu dan tenaga. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Disdukcapil, mengantri, ataupun menunggu lama untuk proses pelayanan, karena proses pendaftaran dan pengunggahan dokumen bisa dilakukan dari rumah melalui perangkat digital seperti smartphone atau komputer. Hal ini sangat membantu terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang jauh dari pusat layanan atau memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan dan kesibukan lainnya.

Namun demikian, penggunaan layanan online ini juga tidak luput dari berbagai tantangan teknis yang cukup signifikan. Salah satu kendala utama yang dihadapi masyarakat adalah terkait dengan ukuran file dokumen yang harus diunggah, di mana beberapa dokumen melebihi batas maksimal yang diperbolehkan oleh sistem. Hal ini mengharuskan pemohon untuk melakukan kompresi file terlebih dahulu sebelum mengunggahnya, yang mana tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan atau keterampilan teknologi yang cukup untuk melakukannya secara mandiri. Selain itu, kelancaran dalam proses pengurusan secara online sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet yang digunakan oleh masyarakat.

3. Citra (Image)

Citra Merupakan persepsi atau gambaran masyarakat terhadap kualitas dan profesionalitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Citra ini terbentuk melalui pengalaman langsung masyarakat saat berinteraksi dengan petugas, proses pelayanan yang mereka alami, serta informasi yang diterima baik dari media sosial, lingkungan sekitar, maupun rekomendasi orang lain, Citra perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti reputasi, iklan, pengalaman pribadi, serta interaksi dengan staf, Citra yang positif dapat memperkuat kepercayaan pelanggan, bahkan ketika ada kekurangan didalamnya. sebaliknya citra yang buruk bisa memperburuk persepsi pelanggan meskipun Kualitas teknis atau fungsional cukup baik.

Wawancara dengan masyarakat mengenai pandangan terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa

“Pelayanan sudah baik, walau ada beberapa juga petugasnya cuek, saya bisa memahami karna mungkin mereka sibuk banyak masyarakat yang mau dilayani, semoga bisa lebih merespon dengan baik lagi. (Wawancara TK 11 Maret 2025)

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan di Disdukcapil sudah cukup baik, meskipun masih perlu ditingkatkan dari sisi sikap petugas agar lebih responsif dan ramah. Masyarakat dapat memahami kondisi petugas yang sibuk, mereka tetap berharap adanya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dari sisi komunikasi Pelayanan yang lebih ramah, sabar, dan komunikatif akan sangat membantu, terutama bagi

masyarakat yang belum memahami prosedur atau berasal dari latar belakang pendidikan dan pengalaman yang terbatas. Pelayanan publik yang ideal bukan hanya soal kecepatan dan keakuratan, tetapi juga menyangkut bagaimana masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan selama proses berlangsung.

Wawancara dengan masyarakat mengenai pandangan terhadap pelayanan di

Disdukcapil Kabupaten Gowa

“awalnya ipar saya yang merekomendasikan untuk mengurus langsung di kantor Disdukcapil, ternyata benar pelayanannya cukup baik dan petugasnya juga membantu.”(Wawancara RN 11 Maret 2025)

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa rekomendasi dari keluarga memberikan pengaruh positif, masyarakat merasakan pelayanan di kantor Disdukcapil cukup baik dan membantu. Pengalaman positif yang dibagikan oleh keluarga memberikan gambaran awal kepada masyarakat mengenai alur pelayanan, persyaratan yang harus disiapkan, hingga sikap petugas yang melayani. Hal ini sangat membantu terutama bagi pemohon yang baru pertama kali mengurus dokumen, karena mereka datang dengan pengetahuan awal yang memadai. Kepercayaan ini kemudian diperkuat ketika masyarakat merasakan sendiri bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil kabupaten Gowa tergolong baik. Dengan demikian, rekomendasi dari keluarga tidak hanya menjadi saluran informasi informal, tetapi juga berfungsi sebagai bentuk promosi layanan yang menciptakan persepsi positif di tengah masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang baik memiliki efek dalam membentuk citra lembaga pelayanan publik.

Wawancara dengan masyarakat mengenai pandangan terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa

“pelayanan sudah cukup baik prosesnya jelas, petugasnya juga melayani saya dengan ramah.”(Wawancara FI 13 Maret 2025)

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa Citra Disdukcapil dinilai positif karena tidak hanya pelayanan langsung dari petugas yang baik pelayanan yang baik dari petugas mencerminkan komitmen Disdukcapil dalam memberikan layanan publik yang humanis pada kepuasan masyarakat. Citra positif tersebut terbentuk tidak hanya dari aspek teknis dalam pelayanan, tetapi juga dari pendekatan yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat. Ketika masyarakat merasa dihargai, dilayani dengan sopan, dan dibantu sesuai kebutuhannya, maka hal ini akan menciptakan rasa kepuasan dan membangun kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Wawancara dengan masyarakat mengenai pandangan terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa

“menurut saya Dalam pelayanan langsung cukup baik, Hanya saja, prosesnya cukup memakan waktu karena antrean panjang dan waktu tunggu untuk hasilnya juga lumayan lama. Tapi secara keseluruhan, saya masih merasa terbantu.”(Wawancara RT 14 Maret 2025)

Hasil wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa Secara umum, pelayanan langsung yang diberikan dirasakan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas atau sistem pelayanan tersebut mampu memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat, Namun

demikian, masih terdapat kendala dalam hal efisiensi waktu. Antrian yang panjang dan lamanya waktu tunggu untuk memperoleh hasil dokumen menjadi catatan penting. Kendala ini bisa disebabkan oleh tingginya jumlah pemohon, keterbatasan sumber daya manusia, atau sistem administrasi yang belum sepenuhnya optimal, Meskipun demikian rasa terbantu yang tetap dirasakan menunjukkan bahwa pelayanan tersebut tetap memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

Wawancara dengan masyarakat mengenai pandangan terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa

“secara keseluruhan layanan online sudah baik namun perlu di tingkatkan lagi sistem agar tidak mudah eror wibsite bisa di akses kapan saja” (Wawancara MA 17 Maret 2025)

Hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, layanan online yang disediakan oleh Disdukcapil telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu mendapatkan perhatian, terutama terkait kestabilan sistem dan ketersediaan akses terhadap website layanan. Diperlukan peningkatan sistem agar tidak mudah mengalami gangguan (eror) serta memastikan website dapat diakses kapan saja tanpa hambatan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Gowa maka, pembahasan hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa. menggunakan teori dari Gronroos yaitu Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional, Citra Image.

1. Kualitas Teknis

Kualitas teknis merupakan hasil akhir dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat, yaitu seberapa tepat, akurat, dan sesuai hasil pelayanan dengan harapan serta kebutuhan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Menurut hasil penelitian proses pembuatan akta kelahiran saat ini sudah mengalami perbaikan dari segi kecepatan dan kemudahan selama persyaratan administrasi lengkap dan sistem jaringan yang stabil. Hal ini berperan penting dalam mempercepat proses layanan, dan meningkatkan efisiensi operasional di Disdukcapil kabupaten Gowa.

Hasil Wawancara dengan beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan langsung di kantor Disdukcapil dalam pembuatan akte kelahiran, menyatakan bahwa pengurusan akte kelahiran secara langsung di kantor lebih mudah di bandingkan secara online, karna beberapa kendala yang mereka alami seperti tidak tahunya sistem teknologi, terutama bagi mereka yang tinggal di pedesaan dengan keterbatasan akses internet dan kurangnya pemahaman teknologi.

Sementara itu, wawancara dengan masyarakat yang melakukan pelayanan secara online mengungkapkan bahwa adanya layanan online atau website www.disdukcabil.gowakab.go.id, memberikan kemudahan efisiensi dan bisa menghemat waktu namun dalam hal ini perlu peningkatan sistem yang stabil agar mudah untuk di akses.

Temuan ini sejalan dengan teori Grönroos (1984) yang menyebutkan bahwa kualitas teknis merupakan aspek yang paling mudah diukur karena berkaitan langsung dengan produk layanan yang diterima. Namun demikian, untuk mewujudkan kualitas teknis yang optimal, organisasi penyedia layanan perlu didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan sistem informasi yang stabil.

sebagai tambahan, teori dari Tjiptono (2017) mengenai pelayanan publik menyatakan bahwa produksi dan konsumsi jasa terjadi secara simultan, sehingga kelemahan teknis dalam proses pelayanan dapat langsung berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun hasil akhir dokumen (akte kelahiran) diterima, kualitas teknis pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat karena masih ada hambatan sistemik dalam prosesnya.

Kesimpulannya bahwa pelayanan secara langsung maupun online memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing masyarakat dengan melakukan pelayanan langsung di Disdukcabil merasa lebih mudah karna terbantu langsung dengan petugas, terutama bagi mereka yang tinggal jauh,

sementara masyarakat yang melakukan secara online merasakan kemudahan, efisiensi dan menghemat waktu, walau mereka menghadapi kendala teknis. Oleh karena itu, penting bagi Disdukcapil untuk terus memperbaiki layanan online dan memperkuat pelayanan langsung agar bisa menjangkau semua lapisan masyarakat secara merata.

2. Kualitas Fungsional

Kualitas fungsional merupakan tingkat kemampuan suatu layanan atau sistem dalam menjalankan fungsi-fungsi utamanya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik seperti pembuatan akta kelahiran, kualitas fungsional mencakup bagaimana proses pelayanan tersebut berjalan secara efektif, tepat waktu, mudah digunakan, dan sesuai prosedur.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten Gowa dalam pembuatan Akte kelahiran telah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, mereka merasa terbantu oleh petugas dan memberikan arahan dan bantuan selama proses pengurusan berlangsung. Sementara juga masyarakat masih menemukan beberapa petugas terkesan cuek dalam menanggapi masyarakat, namun masyarakat masih bisa memaklumi karena proses pelayanan masih bisa berjalan dan kebutuhan mereka terpenuhi. Sementara yang melakukan layanan online masyarakat juga merasa puas dengan layanan online yang

tersedia akan tetapi masih mengalami kendala dengan sistem yang tidak stabil, sehingga perlu adanya peningkatan sistem agar lebih stabil dan mudah digunakan. dan mudah untuk di akses.

Sementara itu, hasil wawancara dengan Staf bahwa masyarakat mengeluh atau merasa kebingungan sebenarnya mereka kurang membaca, karna di website www.disdukcapil.gowakab.go.id, itu semua sudah jelas jika ingin membuat Akte kelahiran secara online.

Sama Seperti yang dilakukan dengan Staf operator/layanan kantor bahwa kami sebagai petugas memberikan edukasi berupa syarat-syarat yang harus di lengkapi oleh pemohon, edukasi ini menjelaskan tentang dokumen yang wajib di lampirkan, alur pengurusan serta informasi penting lainnya agar masyarakat dapat lebih siap dan tidak mengalami kesulitan dalam proses pengajuan sehingga pelayanan lebih cepat, tertib, dan efesien.

Teori Grönroos menjelaskan bahwa kualitas fungsional sangat menentukan persepsi masyarakat karena berkaitan langsung dengan interaksi selama proses pelayanan. Hal ini diperkuat oleh teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam model Servqual, yang menyebutkan bahwa dimensi responsiveness, assurance, dan empathy sangat berpengaruh terhadap penilaian pelanggan.

Kondisi ini juga diperkuat oleh Moenir (2008) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas memerlukan personil yang terdidik, terlatih, serta memiliki perilaku yang etis dan komunikatif. Oleh

karena itu, peningkatan kualitas fungsional dapat dilakukan melalui pelatihan sumber daya manusia secara berkala dan penyediaan informasi pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat.

Kesimpulannya bahwa Kualitas fungsional pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil kabupaten Gowa dinilai cukup memuaskan. Petugas memberikan bantuan secara langsung dari awal hingga akhir proses, sehingga masyarakat merasa terbantu dan proses pengurusan dapat berjalan dengan lancar. Layanan berjalan sesuai prosedur, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa fungsi utama pelayanan telah dijalankan dengan baik dan efektif, meskipun tetap ada ruang untuk peningkatan dalam aspek sikap petugas dan kenyamanan pelayanan.

3. Citra (Image)

Citra atau image adalah gambaran, Kualitas Pelayanan dalam pembuatan akte kelahiran di Dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) berdasarkan pengalaman, informasi, dan interaksi yang mereka alami. Dalam konteks pelayanan publik, seperti Disdukcapil, citra pelayanan mencerminkan bagaimana masyarakat melihat kualitas, keandalan, dan sikap dari penyelenggara layanan tersebut.

Dari hasil beberapa wawancara masyarakat tentang pandangan yang diberikan untuk Disdukcapil menyatakan bahwa pelayanan yang telah mereka berikan kepada masyarakat, sudah cukup baik dan memuaskan

namun belum sepenuhnya optimal mereka masih banyak mengalami berbagai kendala seperti efesiensi waktu, antrian yang panjang. Kendala ini bisa disebabkan oleh tingginya jumlah pemohon yang tidak sebanding dengan petugas yang ada.

Selain itu, masyarakat yang masih kurang memahami akses layanan digital, sehingga mereka memilih datang langsung, begitupun juga yang menggunakan layanan online masyarakat masih mengeluh dengan kendala teknis yang sering eror atau sulit untuk di akses. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan merupakan langkah maju yang penting, implementasinya masih memerlukan perbaikan, dari segi infrastruktur teknis.

Grönroos menyatakan bahwa citra organisasi dapat memperkuat atau melemahkan persepsi terhadap dimensi teknis dan fungsional. Bahkan dalam kondisi pelayanan yang kurang optimal, citra yang positif dapat menjaga kepercayaan masyarakat.

Teori dari Kotler dan Keller (2012) juga menyebutkan bahwa citra publik merupakan aset strategis yang dibangun melalui konsistensi pelayanan, komunikasi yang terbuka, dan penanganan keluhan secara profesional. Oleh karena itu, membangun dan mempertahankan citra yang positif memerlukan komitmen jangka panjang terhadap peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh.

Kesimpulannya bahwa Citra image Disdukcapil kabupaten Gowa di mata masyarakat secara umum tergolong cukup baik, terutama karena adanya upaya dalam memberikan pelayanan yang cepat, terbuka, dan ramah. Namun, citra tersebut belum sepenuhnya positif karena masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan, seperti antrean panjang, keterbatasan jumlah petugas, serta hambatan dalam mengakses layanan digital.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait Kualitas Pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran pada kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa

1. Kualitas Teknis

Secara umum masyarakat memiliki persepsi yang cukup baik terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dari aspek kualitas teknis, proses pembuatan akta sudah menunjukkan perbaikan dari segi kecepatan dan ketepatan, terutama apabila dokumen yang diajukan oleh pemohon telah lengkap. Namun, masih ditemukan hambatan seperti antrean yang panjang dan waktu tunggu yang cukup lama akibat keterbatasan jumlah petugas serta tingginya volume masyarakat yang dilayani setiap harinya.

Secara keseluruhan, pelayanan sudah cukup dikatakan efektif, namun belum optimal, dibutuhkan perbaikan dari sisi teknis (penambahan jumlah petugas, peningkatan layanan digital dan perbaikan sistem antrian).

2. Kualitas Fungsional

Dari segi kualitas fungsional, sebagian besar masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, terutama dalam hal sikap ramah, komunikasi yang baik, dan pendampingan dalam proses

pengurusan. Meski demikian, masih ada petugas yang kurang responsif terhadap pertanyaan masyarakat, terutama ketika mereka terlihat terlalu sibuk. Di sisi lain, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan online menjadi tantangan tersendiri. Banyak masyarakat yang belum memahami prosedur atau mengalami kendala dalam akses internet, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor, yang justru menyebabkan antrean semakin menumpuk.

Jadi keseluruhan, pelayanan sudah cukup dikatakan efektif karna sikap petugas ramah, dan adanya pendampingan selama proses pelayanan, namun belum juga optimal karena pelayanan belum konsisten merata masih ada petugas yang kurang tangkap dan kurangnya pemahaman tentang layanan online sehingga mereka memilih datang langsung.

3. Citra (Image)

keseluruhan. Masyarakat masih menginginkan pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan mudah dijangkau, baik secara fisik maupun digital. Citra atau image Disdukcapil Kabupaten Gowa di mata masyarakat cenderung positif, terutama karena adanya upaya-upaya inovatif seperti pos pelayanan kecamatan dan program entri akta secara massal yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Namun demikian, citra yang baik ini masih bisa ditingkatkan melalui perbaikan sistem digital dan peningkatan kapasitas pelayanan secara.

Jadi keseluruhan, pelayanan sudah efektif dikarenakan melakukan inovasi nyata seperti pos pelayanan dan program sekali entri akta secara massal, namun belum dikatakan optimal karena keterbatasan sistem digital seperti layanan online belum stabil atau sulit di akses oleh sebagian masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran antara lain:

1. Bagi Pemerintah perlu melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa, baik dalam jumlah maupun kualitas. Penambahan jumlah petugas pelayanan agar dapat mengurangi antrean dan mempercepat waktu proses dokumen, selain itu sistem layanan online perlu di optimalkan dengan menyediakan platform yang ramah pengguna dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat termasuk yang tinggal di wilayah pelosok. untuk mengatasi kendala akses internet,
2. Bagi Masyarakat juga berharap adanya peningkatan pada sistem layanan online, baik dari segi stabilitas platform maupun ke mudahan penggunaannya. Hal ini penting, terutama bagi warga di daerah terpencil yang mengalami keterbatasan akses terhadap layanan digital dan internet, selain itu penambahan jumlah petugas pelayanan agar

mampu mengimbangi tingginya jumlah pemohon, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan antrean yang panjang.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang berkaitan dengan persepsi masyarakat dalam membuat akte kelahiran di kantor dinas kependudukan dan catatn sipil kabupaten Gowa agar hasil penelitiannya dapat lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abror, M. D., & Hidayah, L. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.4396>
- Felix Avian Reandrianta. (2016). *No Title efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 5.
- Hayat, H., & Hidayah, L. (2017). Mengoptimalkan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 2(1), 103–120. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v2i1.236>
- Kaimudin, K. (2022). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton. *Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 95–102. <https://doi.org/10.55340/administratio.v11i2.1041>
- Kaimudin, K. (2022). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton. *Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 95–102. <https://doi.org/10.55340/administratio.v11i2.1041>
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Lupiyoadi 2013. *Enepeneuship for mindset to strategy*. Salemba empat: Jakarta
- Moenir 2008. Kualitas pelayanan publik di daerah. *Jurnal UNIERA*, 2(2). 92-103.
- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204–210. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533>
- Masnita, M. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab* repository.nobel.ac.id. <http://repository.nobel.ac.id/id/eprint/327/>
- Muhammad Sabilal Fadli. (2013). No Title. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik*, 3.
- Musabry, Burhanuddin, & Haerana. (2020). Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Unismuh*, 2(2), 427–442. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3756/3435>

- Matippanna, A. (2022). Hukum Kesehatan “ Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit Terhadap Pasien Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan.”CV. Amerta Media. https://www.google.co.id/books/edition/Hukum_Kesehatan/1-Jleaaaqbaj?Hl=Id&Gbpv=1
- Nur'aini, F. (2019). Panduan Lengkap Menyusun SOP (Standard Operating Procedure) & KPI (Key Performance Indicator). Penerbit Quadrant.
- Padillah, M. R., & Hayati, R. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Nikah Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Kantor Desa Bihara Hilir Kecamatan Awaysan Kabupaten Balangan. *JAPB (Jurnal STIA Tabalong)*, 7(1), 354–371.
- Putra, I. M. (2020). Panduan Mudah Menyusun SOP. anak hebat indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/Panduan_Mudah_Menyusun_SOP/RX9OEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover
- Sedarmayanti, 2007. Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III. Mandar Maju, Bandung.
- Abror, M. D., & Hidayah, L. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwasari. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 5(2), 167–180. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.4396>
- Santoso, Y. A., & Wasiati, I. (2015). (Public Service Quality In Birth Certificate Making At Departement of Population and Civil Registration , Jember Regency). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(I), 1–16. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/71303>
- Wardhani, A. K. (2019). *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)*. 1, 105–112.

L

A

M



N

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

1. Kualitas Teknis

Bagaimana kualitas layanan yang didapatkan pelanggan secara nyata setelah menerima layanan?

Seberapa cepat Anda menerima Akta kelahiran setelah mengajukan permohonan?

2. Kualitas Fungsional

Apakah Anda merasa dilayani dengan sopan oleh petugas saat mengurus Akta kelahiran?

Bagaimana Anda menilai sikap dan keramahan petugas saat melayani pengurusan Akta kelahiran Anda?

3. Citra Image

Bagaimana Kesan Anda Terhadap pelayan di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa?

Pertanyaan untuk pegawai dan Staf kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa

1. Bagaimana strategi yang digunakan oleh Disdukcapil dalam mengatasi warga yang belum memiliki Akta kelahiran?
2. Bagaimana tanggapan Anda terhadap keluhan masyarakat dalam menggunakan layanan online?
3. Apa tujuan utama dibentuknya pos pelayanan kecamatan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan khususnya Akta kelahiran?
4. Apa bentuk edukasi yang diberikan kepada masyarakat saat mengurus akta kelahiran di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa?

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Kampus


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail: dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 6390/05/C.4-VIII/II/1446/2025
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

26 February 2025 M
 27 Sya'ban 1446

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar



Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0230/FSP/A.5-VIII/II/1446 H/2025 M tanggal 26 Februari 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SITI QONIAH
 No. Stambuk : 10561 1118121
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Persepsi Masyarakat dalam Pembuatan Akte Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 28 Februari 2025 s/d 28 April 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran



Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM-1127761

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 4980/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 6390/05/C.4-VIII/II/1446/2025 tanggal 26 Februari 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **SITI QONIAH**
 Nomor Pokok : 10561118121
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA "

★ Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **03 Maret s/d 30 April 2025** ★

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 03 Maret 2025

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian dari PTSP Kabupaten Gowa



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl Hos Cokrominoto No 1 Gedung Mal Pelayanan Publik Lt. 3 Sungguminasa Kab Gowa 92111,
 Website dpmptsp.gowakab.go.id

Nomor : 503/283/DPM-PTSP/PENELITIAN/III/2025

Kepada Yth,
 Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
 Kabupaten Gowa

Lampiran : 1 (satu) lembar

Perihal : **Surat Keterangan Penelitian**

di –
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel
 Nomor : 4980/S.01/PTSP/2025 tanggal 3 Maret 2025 tentang Izin Penelitian.
 Dengan ini disampaikan kepada saudara/l bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama : **SITIQONIAH**
 Tempat/ Tanggal Lahir : Kalosi / 2 Juli 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Nomor Pokok : 105611118121
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl.Poros Sengkang

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi / Tesis
 / Disertasi / Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul:

"PERSEPSI MASYARAKAT DALAM MEMBUAT AKTE KELAHIRAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA"

Selama : 3 Maret 2025 s/d 20 April 2025

Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. **Penelitian** tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Surat Keterangan akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan disungguminasa, pada tanggal : 4 Maret 2025

a.n. **BUPATI GOWA**
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA



TT ELEKTRONIK

H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si
 Nip. 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar

Lampiran 5: Dokumentasi dengan Narasumber



Wawancara di ruangan Sub bidang penyusun bahan informasi kependudukan pada tanggal 13 Maret 2025 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa ibu Indrawati S.E.



Wawancara dengan Wawancara di MPP (mall pelayanan publik) Kabupaten Gowa pada tanggal 17 Desember 2024 dengan staf kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa ibu Widya Ningtias S.E.



Wawancara dengan masyarakat bapak taufik pada tanggal 11 Maret 2025



Wawancara dengan ibu Ratna pada tanggal 11 Maret 2025



Wawancara dengan ibu Fitri pada tanggal 13 Maret 2025



Wawancara dengan ibu Rahmatia pada tanggal 14 Maret 2025



Wawancara dengan ibu Muslina pada tanggal 17 Maret 2025



Lampiran 6: Dokumentasi lokasi penelitian



Suasana Mall Pelayanan Publik di bagian Disdukcapil



Kepala Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gowa
Bapak Edy Sucipto, S.P.i., M.M.



Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa



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

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90222 Telp. (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 : Siti Qoniah
Nim : 10561118121
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	6 %	10 %
2	Bab 2	6 %	25 %
3	Bab 3	4 %	15 %
4	Bab 4	2 %	10 %
5	Bab 5	0 %	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, 25 Juli 2025

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

(Tum. M.L.P
[1964 59])

BAB I Siti Qoniah 10561118121

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ejournal.unesa.ac.id
Internet Source

4%

2

journal.unismuh.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

2.9%



BAB II Siti Qoniah 10561118121

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2	ejournal.uniramalang.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes

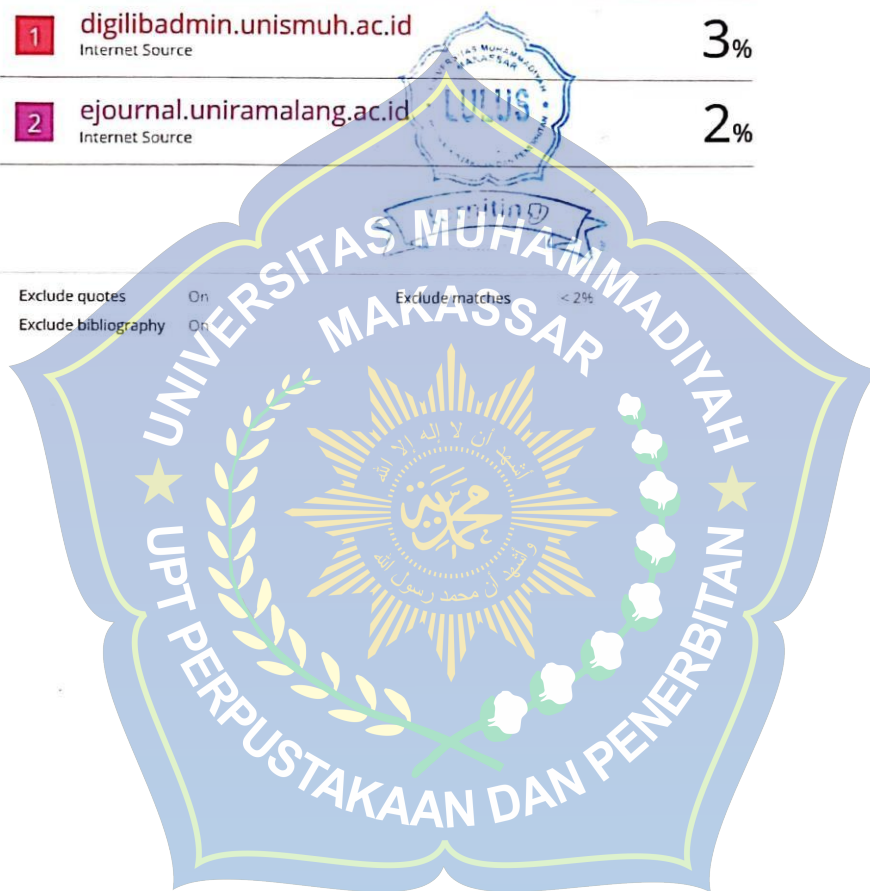
On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%



BAB III Siti Qoniah 10561118121

ORIGINALITY REPORT

4%	4%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

3%

★ id.123dok.com

Internet Source

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

7%



BAB IV Siti Qoniah 10561118121

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%



BAB V Siti Qoniah 10561118121

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%



RIWAYAT HIDUP



Siti Qoniah, lahir pada tanggal 02 juli 2003 di kalosi, Penulis adalah anak ke 3 dari 3 bersaudara dari pasangan Ayahanda H. Ruslan dan Ibunda HJ. Hasni dan Menikah dengan Briptu Ilham pada tahun 2023. Penulis memulai pendidikan di RA KHAIRIYAH dan tamat pada tahun 2009.

Kemudian melanjutkan pendidikan di MI DDI Kalosi dan lulus pada tahun 2015.

Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Duapitue dan lulus pada tahun 2018.

Kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 4 Wajo dan lulus pada tahun 2021.

Selanjutnya Pada tahun 2021 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 2025 dengan menyusun skripsi yang berjudul **“Kualitas**

Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”